

METODOLOGÍA PARA FAVORECER LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL EN INGLÉS EN ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE HOTELERÍA DE LA UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ, ECUADOR

METODOLOGÍA PARA FAVORECER LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL EN INGLÉS

AUTORAS: Raisa Macías Sera¹

Isel Ramírez Berdud²

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: raisamacias15@gmail.com

Fecha de recepción: 12 - 01 - 2016

Fecha de aceptación: 28 - 02 - 2016

RESUMEN

La competencia intercultural se ha incorporado en los últimos años al discurso de la didáctica de las lenguas extranjeras. Es interés de los estudiosos buscar estrategias para promover el intercambio respetuoso entre los aprendices de una lengua extranjera y los nativos, y su inserción al nuevo contexto; así como establecer un clima distendido entre quienes trabajan con visitantes extranjeros y aquellos que visitan una región por interés profesional o turístico. La metodología y el conjunto de tareas comunicativas para la enseñanza de inglés que se aplica a estudiantes de 4to semestre de la carrera de Ing. en Empresas Hoteleras en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí- Bahía de Caráquez, tienen como propósito el desarrollo de la comunicación oral intercultural relacionado con la proyección profesional de los estudiantes debido a su encuentro con turistas y colegas provenientes de países anglo parlantes. La metodológica aplicada consta de tres etapas estrechamente relacionadas, Diagnóstico, Ejercitación y Evaluación apoyada en un conjunto de tareas comunicativas interculturales que favorecen la comunicación oral intercultural y el intercambio respetuoso entre los estudiantes y los colegas o turistas.

PALABRAS CLAVE: interculturalidad; tareas comunicativas; diagnóstico; turismo.

¹ Licenciada en Educación, especialidad inglés, Master en la Enseñanza del Español como lengua extranjera. Universidad Laica Eloy Alfaro Manabí. Ecuador.

² Licenciada en Educación, especialidad inglés. Doctora en Ciencias Pedagógicas. Universidad de Holguín. Cuba. E-mail: iramirez@uh.fh.edu.cu

METHODOLOGY FOR FAVORING INTERCULTURAL COMMUNICATION IN ENGLISH IN STUDENTS OF THE HOTEL PROGRAM OF THE LAIC UNIVERSITY ELOY ALFARO DE MANABÍ, ECUADOR

ABSTRACT

The Intercultural competence has been incorporated to didactics in recent years to address the teaching of foreign languages. It is interest of scholars to seek strategies to promote friendly exchanges between learners of a foreign language and natives, as well as their integration into the new context. It is intended for researchers, a relaxed atmosphere among those working with foreign professionals and those visiting a region. The methodology and the set of tasks for teaching English to students in 4th semester in hotel companies at Eloy Alfaro University in Bahia de Caráquez.is with the purpose to develop the intercultural oral communication related to professional projection because students need to meet with colleagues and tourists from English speaking countries. The methodology consists of three closely related stages, assessment, practice and evaluation supported by a set of intercultural communicative tasks that promote intercultural oral communication and respectful exchange between students and colleagues or tourists.

KEYWORDS: Intercultural competence; communicative tasks; tourism; assessment.

INTRODUCCIÓN

En los últimos decenios se ha incorporado una nueva competencia de discurso a la didáctica de las lenguas. Esta ciencia vuelve a coincidir con otras disciplinas como Antropología, Psicología o Pedagogía para incorporar sugerencias en el ámbito de la educación y la enseñanza de lenguas extranjeras.

La convivencia de personas diferentes por sus raíces culturales en un mismo espacio no es un fenómeno de nuestros días, desde los inicios de la existencia de la humanidad por disímiles causas el contacto de comunidades con diferentes culturas se ha ido incrementando.

Las migraciones, intereses profesionales o simplemente las ansias por conocer otras regiones son causas que propician la necesidad de conocer otras lenguas para comunicarnos en un contexto cultural diferente.

Para T.Aguado (2002).”La cultura tiene que ver con significados que se comparten, con visiones del mundo, con interpretaciones de los acontecimientos sociales y naturales que nos llevan a modular nuestra conducta”. Por lo que se puede añadir que en cada cultura los grupos sociales, con sus especificidades e identidad, se articulan por medio de un proceso de adaptación y negociación; es decir, diversidad intracultural, cuando el contacto trasciende el marco de una cultura determinada y se compara con otras culturas, entonces se habla de diversidad intercultural.

La competencia intercultural ha recibido varias definiciones Oliveras, A. (2000), plantea “La competencia intercultural consiste básicamente en ser capaz de comportarse de forma apropiada en el encuentro intercultural es decir, de acuerdo con las normas y convenciones del país e intentar simular ser un miembro más de la comunidad”. A nuestro modo de ver un reto para el hablante nativo y el que visita el país, pues es asimilar y aceptar la diversidad sobre la base del respeto mutuo.

Consideramos que se trata de modificar la actitud del aprendiz hacia otras culturas de manera más positiva y abierta. La competencia intercultural un paso más allá de la competencia sociocultural para Kramsch, (1998), se trata de un concepto que implica a la persona que aprende una lengua, tanto en los aspectos cognitivos como actitudinales, en un diálogo constante con individuos de otra comunidad.

El principio de la interculturalidad abarca todas las formas y procesos de socialización: salud, política, jurídica, la deportiva, la educación.

La educación es intercultural cuando en la escuela se promueve un proceso de aprendizaje donde se enfocan las asimetrías en las relaciones socioculturales y se afirma la identidad en un clima de respeto. La educación intercultural incorpora la herencia cultural de los pueblos a la vez que permite acceder a conocer el aporte de otras culturas y pueblos en cuanto a conocimiento, historia, valores y formas de organización social.

Las universidades ecuatorianas forman estudiantes para participar en el desarrollo de las empresas turísticas del país las cuales constituyen un rubro importante para la entrada de divisas y crecimiento sostenible de la nación. El necesario intercambio de los futuros trabajadores del turismo con turistas y colegas de otras latitudes es ya una realidad.

El contacto con el público destaca como una diferencia básica entre el lenguaje del turismo y la comunicación profesional en general (Calvi, M.V., 2001). Los estudiantes de Turismo tienen que estar preparados para establecer una comunicación tanto con turistas como con profesionales del sector. En la mayoría de ámbitos de negocios, la comunicación se da entre especialistas.

No obstante, la dimensión comunicativa del turismo es más amplia por su vertiente orientada hacia los clientes que utilizan sus servicios. Esta vertiente tiene su implicación pedagógica en cuales son los clientes que utilizan y en la importancia de las destrezas orales y escritas que hay que tener en cuenta en el proceso de adquisición del inglés para turismo.

Dentro de la industria turística, los profesionales tienen que tratar con los clientes por teléfono, cara a cara o por escrito. Bosch Abarca y Giménez Moreno (2001) destacan la importancia de las necesidades del turista cuando se diseñan actividades en la clase de inglés con fines ocupacionales.

Los estudiantes de la carrera de turismo necesitan un enfoque objetivo sobre las tareas en las que deberán utilizar la lengua inglesa en su contexto

profesional y un enfoque subjetivo de cómo la lengua y destrezas han de utilizarse de forma efectiva en una situación específica determinada, es decir, que el enfoque dentro de la clase de inglés para turismo ha de establecer un equilibrio entre las capacidades que se relacionan con los procedimientos y las destrezas personales complementarias que respondan de forma eficaz a las necesidades de los clientes.

Cuando los especialistas del sector turístico se enfrentan a las necesidades comunicativas de sus clientes se dan cuenta que la mejor forma de satisfacer las expectativas del consumidor no depende de la complejidad del proceso de la transacción comercial en inglés sino de la habilidad para captar lo que necesitan.

El conocimiento acerca de las diferencias culturales permite al profesional del turismo hacer preguntas apropiadas en cada caso y a adaptarse a las necesidades de cada cliente (Dale y Oliver 2000).

Calvi, M.V. (2001) considera que son cuatro los componentes de la competencia intercultural indispensables para la esfera del turismo:

- Identificación y superación de los estereotipos relativos a la cultura extranjera.
- Conciencia intercultural (cultural awareness), entendida como la capacidad de reconocer las características de una cultura extranjera comparándola con la propia y con otras conocidas.
- Competencia comunicativa y pragmática, es decir, el conocimiento de los comportamientos sociales y capacidad de actuación en diversas situaciones interactivas.
- Conocimientos de diversas disciplinas como el arte, la gastronomía o la geografía, y la capacidad de relacionarlos con los elementos lingüísticos pertinentes.

Es interesante prestar especial atención al conocimiento de costumbres, geografía, o patrimonio de otros países y relacionarlo con la enseñanza de la lengua. Se trata de incorporar aspectos históricos, sociales, culturales y artísticos que rodean a las regiones y ciudades más destacadas de cada país.

Los estudiantes de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de 4to semestre de la carrera de hotelería y turismo reciben inglés general y aunque en su currículo no consta el inglés para fines ocupacionales se utilizan textos con ejercicios para apoyar la carencia en ese aspecto.

El diagnóstico aplicado para conocer el estado actual del problema aportó que persisten dificultades en cuanto a la fluidez relacionadas con las estrategias de comunicación, y desconocimiento de aspectos culturales de países anglófonos.

El diagnóstico constató, que es necesario proveer a los educandos con herramientas que le permitan una comunicación abierta y desprejuiciada,

donde el turista se sienta a gusto no solo por la riqueza turística del país y su cultura, sino también porque sus ciudadanos son competentes en el intercambio profesional.

¿Cómo favorecer el intercambio en la comunicación oral en inglés en un marco intercultural de los alumnos de 4to semestre de la carrera Hotelería de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí- Bahía de Caráquez?

Con una metodología para favorecer la comunicación oral intercultural de los estudiantes de la carrera de hotelería en 4to semestre de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí- Bahía

La metodología consta de tres etapas: *diagnóstico*, *ejercitación* y *evaluación* y se apoya en un conjunto de tareas comunicativas que favorecen el intercambio respetuoso y la motivación de los alumnos.

Las tareas comunicativas estimulan el interés de los estudiantes por intercambiar de manera respetuosa con los clientes extranjeros angloparlantes. Otras tareas pueden incorporarse en dependencia del grupo y las características de los estudiantes.

En este artículo se aborda la interculturalidad en la enseñanza del inglés en la esfera del turismo y se le concede importancia de las tareas docentes para favorecer la enseñanza del idioma.

Desde la didáctica de las lenguas, las tareas retoman el papel importante que se les atribuyó décadas atrás debido al impacto que ejercen en el desarrollo de habilidades cognitivas al decir de Stern (1987) y la formación de valores. Para la metodología que se describe en este artículo, las tareas comunicativas interculturales constituyen el soporte práctico fundamental y aplicable a otros grupos de estudiantes que necesitan del inglés para fines ocupacionales.

DESARROLLO

La metodología reconoce tres etapas en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la comunicación oral intercultural del inglés para los estudiantes de 4to nivel de la carrera de empresas turísticas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí-Bahía de Caráquez. Estas etapas son: la de *diagnóstico*, la de *ejercitación* y la de *evaluación* del aprendizaje, que se articulan para intervenir en dicho proceso.

La etapa de *diagnóstico* ofrece al profesor información acerca de los intereses, motivaciones y aspiraciones de los alumnos. Le permite al docente conocer el nivel de comunicación oral intercultural de los estudiantes y cómo se insertan los educandos al nuevo contexto profesional. La etapa de *diagnóstico* comprende dos fases: una primera o diagnóstico inicial, con el objetivo de determinar las necesidades, los intereses y aspiraciones de los estudiantes y en la segunda fase o diagnóstico de precisión, el propósito es conocer el nivel de desarrollo actual de la comunicación oral desde una perspectiva intercultural. Esta fase ofrece información acerca de las fortalezas y deficiencias de los estudiantes de la carrera de turismo en cuanto a su desempeño oral visto desde

la interculturalidad y como ocurre el proceso de inserción de los alumnos al nuevo contexto cultural y profesional.

Para la segunda fase del diagnóstico se tomaron en consideración las siguientes dimensiones: la cultural, en la cual se incluyeron indicadores tales como la inserción de los estudiantes al contexto profesional. En la dimensión lingüística se incluyeron indicadores como la fluidez, nivel morfosintáctico y léxico alcanzados hasta ese momento y en la dimensión pragmática se consideraron como indicadores los turnos de habla, gestos, tonos de voz, estrategias de comunicación e implicaturas conversacionales.

El resultado del diagnóstico de precisión se refleja en una escala de alto, medio y bajo en dependencia del nivel de comunicación oral que poseen los estudiantes.

Esta etapa permite al profesor conocer hacia dónde dirigir las acciones en la etapa de *ejercitación*. A partir del *diagnóstico* se comienza a desarrollar el proceso de enseñanza –aprendizaje de la comunicación oral, siempre al tomar en consideración los elementos culturales que pueden afectar la comunicación cotidiana y profesional.

En cada etapa de la metodología está el diagnóstico cotidiano, lo que permite ir reconsiderando el proceso de enseñanza–aprendizaje de la comunicación oral desde la interculturalidad.

De acuerdo con los resultados del *diagnóstico* se considera necesario individualizar la *ejercitación*. En esta se etapa se ponen en ejecución las tareas. Se sugiere orientar las tareas comunicativas de acuerdo con el nivel de competencia oral intercultural adquirido hasta ese momento por el grupo y de manera individual.

La información acerca del nivel de comunicación oral se obtiene a través de la segunda fase del *diagnóstico*, lo que le permitirá al profesor, en caso de grupos pequeños, concentrar a los estudiantes atendiendo a: los que muestran mayor nivel de competencia oral desde la interculturalidad (comunican con fluidez, coherencia de los textos, uso adecuado del léxico, y de elementos pragmáticos para comunicarse, mejor inserción al grupo y uso adecuado de construcciones gramaticales).

Otro grupo incluiría a estudiantes con un nivel medio de competencia oral desde la interculturalidad (comunican lo esencial de manera adecuada y detienen, en ocasiones, su exposición por dificultades con los recursos léxicos, se expresan con imprecisiones o algunas incoherencias, presentan dificultades con los turnos de habla y estrategias para expresar sus ideas o intercambiar en un diálogo, dificultades con la sintaxis y estructuras gramaticales más complejas).

Un tercer grupo incluiría los estudiantes que presentan más dificultades al comunicar lo esencial (necesitan de la ayuda de un compañero para sostener la conversación o se apoyan en ellos para utilizar determinados vocablos, recurren

a estructuras gramaticales más simples y producen errores sintácticos que afectan la comprensión de lo expresado, se manifiestan menos abiertos al intercambiar con sus compañeros de clase).

Una vez que el profesor tiene una caracterización del grupo en cuanto al nivel de competencia comunicativa oral intercultural decidirá qué tareas comunicativas va a trabajar en el grupo. Se sugieren las mismas tareas para todos los estudiantes, lo que permitirá que los alumnos no experimenten sentimientos discriminatorios o de inferioridad.

En la *ejercitación* se debe establecer un clima psicológico favorable y creativo para romper posibles barreras y desarrollar las mejores relaciones entre los estudiantes, y con el profesor, colocar a los estudiantes dentro de la actividad en general y facilitar la integración profesional en un clima de intercambio cultural.

Además, se orientan las tareas comunicativas en dependencia de los intereses de los estudiantes y de lo que es útil para ellos en su profesión. Se realizan las tareas de manera que el profesor se integre al grupo de estudiantes, siempre que sea necesario y posible. La *ejercitación* sirve de terreno socio-profesional y cultural donde se realiza el diagnóstico cotidiano del nivel de desarrollo de la competencia comunicativa oral intercultural y de la marcha del proceso de enseñanza- aprendizaje. Se adopta una posición diferente en el tratamiento a los errores y en la concepción de la evaluación.

La etapa de *evaluación* se menciona posteriormente a las de *diagnóstico* y la *ejercitación*, no obstante, se puede considerar como un proceso donde se negocia con los estudiantes los posibles temas de interés, formas para tratar los errores, la evaluación, la autoevaluación, y la co-evaluación, al promover la evaluación en grupos y del grupo clase, para que confluyan de manera natural en el aprendizaje. La evaluación se dirige en función de las diferencias individuales y de acuerdo con el nivel de competencia oral intercultural de los estudiantes, por lo que se muestra la relación con los parámetros que ofrece el diagnóstico de precisión. En esta etapa se eleva el nivel de exigencia, cambian las tareas.

Se presentan ejemplos de tareas comunicativas para favorecer la comunicación oral intercultural, se pueden incorporar otras tareas en dependencia del grupo de estudiantes y el contexto profesional donde se propongan. Las tareas comunicativas guardan estrecha relación con las técnicas del enfoque comunicativo. Es decir: Mesas redondas, entrevistas, juegos de roles, simulaciones, debates, exposiciones orales, informes orales, entre otras.

Algunas tareas comunicativas interculturales:

Mesa Redonda

- Son participantes del Congreso internacional de turismo del próximo año a efectuarse en Jamaica. Exponga acerca de importantes destinos turísticos de Ecuador,

Juego de Roles

- Usted recibirá a dos colegas de los Estados Unidos quienes vienen a negociar

Simulación

- Usted es el dueño del hotel donde se hospedan turistas canadienses intercambien acerca de la cultura ecuatoriana.

Exposición oral

- Usted está de visita en Londres, y lo citan para las tres de la tarde en el Hotel Hilton su colega María es la primera vez que viaja a Gran Bretaña. ¿Qué sugerencias le daría usted a María antes del encuentro con los colegas Británicos?

Entrevista

- Entreviste un turista Estadounidense para que ofrezca su opinión acerca de su viaje a Ecuador y lo que más le gusto.

CONCLUSIONES

El estudio teórico permitió corroborar la importancia que en la actualidad tiene la enseñanza-aprendizaje del inglés en un marco intercultural.

La carrera de Hotelería y Turismo constituye un marco idóneo para desarrollar la comunicación oral intercultural del inglés. Esto se debe a la necesidad de los estudiantes de dominar el idioma debido a su profesión, el intercambio con visitantes anglófonos y colegas.

La metodología al ser considerada como una propuesta útil al proceso de enseñanza aprendizaje de la comunicación oral intercultural permitió revelar que favorece en gran medida el desarrollo de esta competencia en los estudiantes de la carrera de Hotelería y Turismo lo que se constata a través del diagnóstico inicial y el de precisión.

La metodología contribuye a una mejor inserción de los estudiantes a su entorno profesional, al entendimiento entre estudiantes y turistas angloparlantes o profesionales del sector turístico. Los malentendidos interculturales y cualquier manifestación discriminatoria hacia creencias y culturas pueden ser tratados a través de la metodología y sus tareas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguado, T. et al. (2008). El Enfoque intercultural en la formación del profesorado: dilemas y propuestas; En Revista Complutense de Educación. -- Vol 19, No 2, 2008.

Bosh, A. y Giménez Moreno. (2001). Tourists needs vs Students need Castellon Universitat Jaume I 2001

Calvi, M.V. (2010). El Componente cultural en la enseñanza del español para fines específicos. -- Universidad de Milán: Centro Virtual Cervantes, 2010.

Cook, V. (2001). *Second language learning and language teaching*. -- New York:Oxford University Press, 2001.

García Cocostegue, A. (1999). *Metodología de la enseñanza del inglés*. [En línea].-- Universidad de Madrid. España. 6 de Enero de 1999. -- Disponible en:<http://www-city.europeonline.com/home/agar/Methodology.html#READING> [Consulta: Julio 2014].

Kramsh, C. (2013). *The Cultural Component in FL Teaching* En *Iranian Journal of Language*. 2013

Morillas, M.J. (2009). *La Enseñanza de las lenguas: un instrumento de unión entre culturas*, 2009.

Nieves Rivero, M.L. (1999). *El Diagnóstico como proceso de evaluación-intervención: una nueva concepción* / M. L. Nieves Rivero, R. López, 1999. – (Material en disco)

Oliveras, A. (2000). *Hacia la competencia intercultural en el aprendizaje de una lengua extranjera: estudio del choque cultural y los malentendidos*. -- Madrid: Edinumen Memorias para el Aprendizaje, 2000.

Rodrigo Alcina, M. (1999). *Comunicación intercultural*. — *Ciencias Sociales*. -- No 22 Barcelona, 1999.

Santolaya, H. (2009). *Competencia comunicativa intercultural: habilidades afectivas, cognitivas y comportamentales*. 2009.

Valle Arroyo, F. (1991). *Psicolingüística* -- Madrid: Editorial Morata, 1991.

Viel, Jean-Claude. (2002). *The Vocabulary of English for scientific and technological occupational purposes*. -- *En English for Specific Purposes World Web-based Journal*, 2002.

Vigotsky, S. (1982). *Pensamiento y lenguaje*. -- La Habana: Editorial Pueblo y Educación, 1982.

