

## **TITULO: LA EDUCACIÓN AVANZADA Y EL SISTEMA DE CAPACITACION IDIOMÁTICA EN FRANCES EN EL TURISMO (ADVANCED EDUCATION AND THE FRENCH LANGUAGE TRAINING SYSTEM IN TOURISM)**

Autor: MSc. Gilberto Germán Rose Jiménez  
Profesor Principal. Formatur Escuela Ramal Mintur  
Correo electrónico: [ggermanrose@formatur.mintur.gob.cu](mailto:ggermanrose@formatur.mintur.gob.cu)  
[gilberto1954@nauta.cu](mailto:gilberto1954@nauta.cu)

### **RESUMEN**

**La competencia comunicativa en lengua francesa, es uno de los aspectos primordiales para brindar un servicio de calidad a los visitantes francófonos que se hospedan en nuestras instalaciones hoteleras. En este artículo, el autor propone un sistema de capacitación que permita, desde la óptica de la Educación Avanzada, el mejoramiento de las competencias comunicativas orales en francés, en particular la comprensión y expresión orales.**

**Communicative competence in the French language is one of the essential aspects to provide a quality service to French-speaking visitors who stay at our hotels. In this article, the author proposes a training system that allows, from the perspective of Advanced Education, the improvement of oral communication skills in French, in particular oral comprehension and expression.**

**PALABRAS CLAVES: educación avanzada; capacitación ; competencias comunicativas; desempeño..**

**KEY WORDS: advanced education; training; communication skills; performance.**

### **INTRODUCCIÓN**

El turismo en Cuba ha alcanzado un notable desarrollo en la actualidad y juega un valor predominante en la economía del país, lo cual demanda de los trabajadores de este sector del turismo un alto nivel, en cuanto a su desempeño profesional.

La competencia comunicativa en lengua francesa, es uno de los aspectos primordiales para brindar un servicio de calidad a los visitantes francófonos que se hospedan en nuestras instalaciones hoteleras. Dentro de éstas, el área de la Recepción es de gran importancia, por su contacto directo con la clientela en el momento de su llegada, durante su permanencia en el hotel y al final de su estancia.

El tema que se trata en este artículo forma parte de la tesis de doctorado que el autor prepara en estos momentos para la obtención del grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógica. En el mismo, se propone un sistema de capacitación que, desde la óptica de la Educación Avanzada, permita el mejoramiento de las competencias comunicativas orales en francés del personal que labora en la Recepción para el mejoramiento del desempeño profesional y satisfacción del cliente que nos visita.

## DESARROLLO

Dentro de las competencias comunicativas que deben desarrollar todo aquel que aprende una lengua extranjera, y en especial aquellas personas que se preparan para trabajar en el sector turístico, la comunicación oral es de vital importancia, ya que es una herramienta necesaria para dar respuesta a las necesidades de los clientes y así brindar un mejor servicio. En el caso del personal que trabaja en el área de la Recepción, la comunicación oral es primordial, por ser el área donde confluyen los clientes desde el primer instante que llegan a la instalación, y en donde reciben toda la información que necesitan para una estancia agradable en la misma, y por ende, en el país. Durante la temporada alta, que comienza a principios de noviembre y termina en el mes de abril, y que en estos momentos ha sufrido un descenso, debido a la pandemia que nos azota a nivel mundial, afluyen a nuestro país turistas procedentes tanto de Francia como de la zona franco-hablante de Québec. Este tipo de turista viene a Cuba por varias razones, entre ellas:

- La búsqueda de lugares de sol y playa, para escapar de los rudos meses de invierno que tienen en sus países de origen
- El descubrimiento de nuestros valores culturales, culinarios, historia, tradiciones, y sobre todo, el contacto directo con la población local.

Para dar respuesta a la preparación idiomática del personal que trabaja en este sector, el Ministerio de Turismo de Cuba, cuenta con un sistema de Centros de Capacitación en cada una de las provincias, en donde radican los principales polos turísticos y además, una Escuela Ramal (FORMATUR) cuya misión es la de formar y capacitar a los cuadros de las diferentes empresas turísticas. Sin embargo, mediante los diagnósticos y observaciones que se han realizado en las instalaciones hoteleras, se ha constatado que no todo el personal que labora en el área que nos ocupa, posee la preparación óptima en francés para comunicarse con los clientes. Esto aún es más evidente, cuando el personal que se incorpora al empleo posee conocimientos (no siempre al más alto nivel) del idioma inglés, pero no están suficientemente preparados para comunicarse de manera efectiva con clientes de habla francesa, si tenemos en cuenta que ese tipo de segmento prefiere que se les hable en su idioma y no en inglés. A partir de la experiencia de más 40 años como profesor de idioma francés dentro del sistema de Turismo, la observación y la participación en diferentes exámenes de suficiencia y diagnósticos como parte de las indagaciones empíricas que se han realizado en diferentes instalaciones hoteleras, se comprobó como situación problemática que los trabajadores del área de la Recepción de las diferentes instalaciones hoteleras no poseen en su mayoría las competencias idiomáticas adecuadas, en especial orales, para comunicarse de manera efectiva con clientes de habla francesa, por la insuficiente capacitación, lo que trae como consecuencia, que no se logre el desempeño profesional deseado en este personal.

Cabe señalar que este trabajador debe ser capaz de comunicarse en francés de manera fluida, clara y detallada, que le permita desempeñar funciones y tareas, tales como:

- Saludar al cliente, presentarse y dar la bienvenida,
- Realizar el check-in y el check-out (entrada y salida del cliente),
- Brindar información general sobre el hotel, sus servicios y las instalaciones colindantes o cercanas a él,
- Describir las comodidades de la habitación, así como el funcionamiento de la caja de

seguridad, la conexión wi-fi, entre otras,

- Dar respuesta a las quejas, solicitudes y reclamaciones del cliente,
- Despedir al cliente, desearle un feliz retorno a su país,
- Comprender las preguntas de los clientes en cuanto a servicios, horarios, instalaciones cercanas, entre otras,
- Comprender las preguntas de los clientes en cuanto a la localidad, al país,
- Comprender las quejas y preocupaciones que pueden presentar los clientes..
- 

La Teoría de la Educación Avanzada, netamente cubana, tiene como fin el mejoramiento profesional y humano, así como la calidad de vida de las personas en el ejercicio de sus funciones laborales. El autor coincide con lo expresado por Añorga Morales en su tesis doctoral de segundo grado (2012) cuando plantea que “sólo con la atención a la capacitación de los profesionales no se consolidan los recursos humanos del país, pues los obreros, los campesinos, las amas de casa, los trabajadores de la producción y los servicios y de diferentes oficios son igualmente imprescindibles (2).. También coincide con su declaración en 2015 cuando, teniendo en cuenta algunas observaciones y sugerencias, en conferencia ofrecida a los miembros de la comunidad científica expresa algunas consideraciones en carta abierta No. 2 y define al desempeño como: “el proceso pedagógico consciente que desarrollan los hombres, en el escenario habitual donde realizan sus labores, enmarcado en un sistema de relaciones, normas y procedimientos que deben cumplirse, para un resultado satisfactorio”. (3)

Referido a las personas, Blanco (2003), entiende como capital humano “el conjunto de conocimientos, experiencias, habilidades, motivaciones, capacidades que portan los seres humanos para crear riquezas, pero que además es conciencia, ética, solidaridad, espíritu de sacrificio, heroísmo(4.) Pérez (2017) lo define como “sistema de conocimientos, habilidades y conductas portados por los trabajadores, mediante las competencias laborales manifiestas en su desempeño para la creación de productos de valor y la prestación de servicios con eficiencia y eficacia como efectividad del trabajo y de la organización”(5)

El sistema de capacitación que se propone tiene como propósito:

- El mejoramiento de la competencia comunicativa oral.
- El mejoramiento del desempeño profesional durante la comunicación con los clientes franco hablantes, durante los procesos de check-in y de check-out y también cuando estos clientes, solicitan cualquier información o plantean una queja o una solicitud.
- La profesionalización del capital humano que laboran en el área de la Recepción y que emplean el idioma francés durante su trabajo, teniendo en cuenta las dimensiones lingüísticas, de comportamiento humano y de superación determinadas como resultado del diagnóstico de la parametrización realizada y que constituyen las competencias manifiestas que se miden en el desempeño profesional de este personal.

En su tesis doctoral, Estrada M (2015) propone cinco etapas: diagnóstico, convenio, planificación, ejecución y evaluación (6) El sistema de capacitación que propone el autor, consta de cuatro etapas: diagnóstico, planificación, aplicación y evaluación. Estas se comportan de la manera siguiente:

### **Etapas 1: Diagnóstico**

Este diagnóstico se realiza de manera oral. En esta etapa el profesor examinador evaluará las competencias léxico-gramaticales del trabajador examinado, y en qué medida es capaz de utilizar el léxico adecuado, las expresiones propias de un lenguaje formal, como también su comprensión y expresión orales.

## **Etapa 2: Planificación**

Durante esta etapa, el profesor planificará las acciones de capacitación que recibirá el personal de la Recepción, ya sea desde su puesto de trabajo o en la forma que se considere conveniente, a partir de los problemas y potencialidades identificados durante la etapa de diagnóstico. Vale destacar la utilización de glosarios y materiales necesarios para el autoaprendizaje asistido, como :IdioMAS, Vacances Cubaines, entre otros, Otro aspecto a tener en cuenta, es el empleo de herramientas digitales, tales como : las TICS y aplicaciones tales como Whatsapp, Todus, Telegram, correo electrónico, entre otros, que el autor recomienda, como medio que permita el envío de materiales, ejercicios, y otros, manteniendo la comunicación con el que aprende.

## **Etapa 3: Aplicación**

Durante esta etapa, la aplicación de las acciones de capacitación incluye, además del programa formativo académico, la creación y aplicación de contenidos siguientes:

Bienvenidas

Recibir clientes

Información general (explicar servicios, localizaciones, el entorno donde se encuentra la instalación, entre otros)

Los números en francés (en función de horas, precios, números de habitaciones,)

Sugerir, recomendar servicios, actividades, lugares,

Quejas y reclamaciones (dar respuesta a solicitudes, quejas e inquietudes de los clientes)

## **Etapa 4 : Evaluación**

Durante esta etapa el profesor aplicará un examen oral en el cual se pondrá al evaluado en una situación similar a la que se aplicó durante el diagnóstico y a la que el trabajador se puede enfrentar durante su trabajo. Esta evaluación debe cumplir los objetivos siguientes:

Brindar información personal (saludar, presentarse,)

Interactuar con un cliente sobre una situación dada.

Opinar sobre una situación dada (un servicio, una actividad)

Dar solución a problemas que se presentan en el hotel durante la estancia del cliente en el mismo

Explicar y dar posibles soluciones a los problemas planteados por el cliente

Esta evaluación se realizará mediante tribunal conformado por tres profesores, uno de los cuales asumirá el rol del cliente extranjero y pondrá al evaluado en situaciones muy similares a las que puede enfrentarse durante el desempeño de su labor.

Las formas de capacitación que propone el autor son las siguientes:

1. **Auto-aprendizaje controlado:** ésta se concibe a partir de la auto-preparación individual que realiza el personal de la recepción hotelera teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas. Para eso, podrá disponer de materiales como Idiomas, sistema creado por el Ministerio del Turismo y FORMATUR para el auto-aprendizaje en idiomas, como también de los cuadernos y grabaciones de Vacances Cubaines y Vacances en Amérique Latine.
2. **Cursos:** ocupan un lugar importante en el sistema, ya que persiguen el mejoramiento de la competencia comunicativa oral, mediante el completamiento, la profundización o la actualización desde el punto de vista profesional.
3. **Tutorías:** esta forma de capacitación se refleja de forma individual y está sujeta a diferentes contextos. En esta forma de capacitación, el profesor de idioma francés juega un papel fundamental como tutor, ya que es un facilitador, orienta y ayuda al tutorado a desarrollar sus habilidades para el trabajo, en este caso la competencia comunicativa oral en francés. Se adjunta tabla de esta competencia lingüística a modo de resultado de la parametrización obtenida como dimensión con sus indicadores que se miden en el desempeño profesional de dichos trabajadores.  
Anexo 1.

## CONCLUSIONES

El desarrollo de la competencia comunicativa oral en francés de los trabajadores que laboran en el área de la Recepción responde a la necesidad de ofrecer un servicio de calidad en dichas instalaciones.

El sistema de capacitación que se propone para el mejoramiento de la competencia comunicativa oral en lengua francesa se estructuró, teniendo en cuenta los fundamentos filosófico, pedagógico, psicológico, sociológico, comunicativo, las exigencias del Ministerio del Turismo y las formas organizativas de superación de la Educación Avanzada.

La integración de los fundamentos asumidos en el sistema de capacitación propuesto, permiten identificar las relaciones y componentes esenciales, a partir de las dimensiones e indicadores que se manifiestan en el desarrollo de la competencia comunicativa oral lingüística, dentro de ella la expresión y comprensión orales y el desempeño profesional de los trabajadores del área de la Recepción Hotelera para la satisfacción de las expectativas de los clientes que visitan nuestras instalaciones hoteleras, relaciones que en opinión del autor, contribuyen a las Ciencias Pedagógicas, y por ende, a la Educación Avanzada.

## RECOMENDACIONES

Generalizar en los Centros de Capacitación del Mintur el sistema de capacitación propuesto como una alternativa educativa en el puesto de trabajo, a la par que en la enseñanza académica.

Diseñar instrumentos que permitan la evaluación para evaluar del impacto del sistema de capacitación que se propone para el mejoramiento del desempeño profesional y humano de los trabajadores del área de la Recepción.

Extender el sistema de capacitación propuesto a otras áreas de la hotelería y el turismo

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Añorga Morales, Julia; Pérez García, Agueda María; Valcárcel Izquierdo, Norberto.

- Profesionalización y Educación Avanzada. La Habana. Junio de 1996.
2. Añorga, J.A.; Valcárcel. Aproximaciones metodológicas al diseño curricular de la Educación Avanzada. En el sitio web: [www.iii.cab.org.bo](http://www.iii.cab.org.bo); 2004
  3. Añorga, J. Carta abierta a los doctores del área de Educación Avanzada, aspirantes en formación y otros colegas. Universidad de Ciencias Pedagógicas “Enrique José Varona”. Centro de posgrado cátedra de Educación Avanzada. Noviembre del 2015.
  4. Blanco, A. y colaboradores: Filosofía de la Educación. Selección de lecturas. Editorial Pueblo y Educación, La Habana, Cuba . ISBN-959-13-1079-X; 2003
  5. Pérez, R. Capital humano. La integración de su sistema con enfoque por competencias. Editorial Academia, La Habana, Cuba. ISBN 978-959-270-360-5. 2017
  6. Estrada, M. Modelo pedagógico para el desarrollo de la competencia comunicativa en lengua inglesa de los trabajadores del área comercial de los hoteles Marca Propia. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. Instituto Superior Pedagógico Enrique José Varona. La Habana, 2015.

### Anexo 1

Variable	Dimensión	Indicadores	Niveles de desarrollo	Instrumentos
Desempeño profesional	Lingüística	Nivel de expresión oral	Grado de expresión oral con fluidez y la fonética adecuada que aseguran una buena comprensión por parte del turista francohablante	Prueba diagnóstica
		Nivel de comprensión auditiva	Grado de comprensión oral ante todas las preguntas y solicitudes que le hace el cliente francohablante sobre temas relacionados con el hotel, sus servicios y otros	
		Nivel léxico-gramatical	Grado de utilización del léxico relacionado con las instalaciones del hotel, sus servicios y otras instalaciones cercanas a él, así como la utilización de estructuras gramaticales propias de un registro formal al	

			dirigirse a un cliente de manera profesional y respetuosa	
--	--	--	--	--