
Competencias idiomáticas orales en francés del personal que labora en el sector hotelero

Oral language skills in French of the staff working in the hotel sector

M. Sc. Gilberto Germán Rose Jiménez

<ggermanrose@formatur.mintur.gob.cu> <https://orcid.org/0002-4827-871X>

Formatur Escuela Ramal para el Sistema de Turismo, La Habana, Cuba.

RESUMEN

El objetivo del artículo es proponer un sistema de capacitación que contribuya al mejoramiento de la comunicación oral en francés del personal que labora sector hotelero, específicamente en el área de la Recepción, para así lograr un mejor desempeño profesional y una mejor atención a los clientes de habla francesa que visitan a Cuba. Se realizó un análisis y valoración de los problemas que presentan este personal, a partir de ello se planificaron acciones de capacitación, se aplicaron y se valoraron los cambios ocurridos en el mejoramiento del desempeño profesional a través de la competencia comunicativa.

Palabras clave: comunicación oral, capacitación, sector hotelero.

ABSTRACT

The objective of the article is to propose a qualification system that contributes to the improvement of the oral communication in French of the personnel that works hotel sector, specifically in the area of the Reception, in order to achieve a better acting professional and a better attention to the clients of French speech that visit Cuba. It was carried out an analysis and valuation of the problems that present this personnel, qualification actions were planned, they were applied and the changes happened in the improvement of the professional acting through the talkative competition were valued.

Keywords: oral communication, qualification, hotel sector.



INTRODUCCIÓN

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

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.

La comunicación oral, al igual que la comprensión oral, juega un papel de suma importancia en la interrelación que se establece entre el sujeto emisor y el receptor. Se expresa de forma sincrónica, es espontánea y efímera y llega al interlocutor en forma de mensaje. Va acompañada de elementos supra-lingüísticos tales como el tono, los gestos, ademanes, que ejercen gran influencia sobre el elemento lingüístico (léxico, estructuras gramaticales, etc.) y que el profesor debe tener en cuenta durante el proceso de enseñanza.

El carácter inmediato de la comunicación oral en el tiempo y en el espacio es de vital importancia durante la interacción entre los que participan en ese proceso. El que emite el mensaje puede ver las reacciones del receptor del mismo y en consecuencia modificar su discurso teniendo aspectos como:

- El estatus del receptor.
- El registro idiomático (vulgar, coloquial, estándar, culto)
- El nivel de idioma (básico, medio, avanzado)
- El momento y lugar en que se establece la interacción (medio laboral, familiar, etc)

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 así tener una estancia agradable en la instalación, y por ende, en el país.

En el año 2002 se crea el Marco Común Europeo de Referencia, documento emitido por la Unión Europea que establece las pautas que rigen la enseñanza y aprendizaje de idiomas y que

hoy en día son un referente no sólo en Europa sino también en otros países, incluyendo a Cuba. Este Marco se caracteriza por tener un enfoque orientado a la acción. “El uso de la lengua - que incluye el aprendizaje- comprende las acciones que realizan las personas como individuos y como agentes sociales, desarrollan una serie de competencias, tanto generales como competencias comunicativas lingüísticas, en particular”¹ .

En el mundo actual y en nuestro país en particular, existen autores que establecen definiciones relacionadas con el desempeño profesional o laboral y la eficiencia del trabajo, así como su relación. Uno de estos autores es la doctora Añorga² quien define como profesional a “aquel individuo que a partir de una instrucción formalmente formalizada o no, ejerce una profesión, demostrando en su actividad cuatro cualidades que lo definen como tal: rapidez, exactitud, precisión y cuidado”.

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 juega un papel 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.

Es preciso el mejoramiento de las competencias comunicativas en francés de los trabajadores que laboran en el área de la Recepción Hotelera, los cuales se encargan de recibir, informar a todos los clientes que provienen de `países cuya lengua oficial es el francés, así como atender sus necesidades y darles solución, todo esto bajo los principios de la Educación Avanzada, la cual tiene como premisa el mejoramiento profesional y humano.

En el caso particular del trabajador del área de la Recepción Hotelera, resulta evidente la necesidad de una persona capaz de comunicarse en francés de manera fluida, clara y detallada, capaz de realizar descripciones y narraciones donde integre diferentes temas (cultura, gastronomía, etc.), con un discurso bien estructurado de forma lógica y cuya competencia idiomática le permita desempeñar 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, etc.
 - Dar respuesta a las quejas, solicitudes y reclamaciones del cliente.
 - Despedir al cliente, desearle un feliz retorno a su país
 - Comprende las preguntas de los clientes en cuanto a servicios, horarios, instalaciones cercanas, etc.
 - Comprende las preguntas de los clientes en cuanto a la localidad, al país,
 - Comprende las quejas y preocupaciones que pueden presentar los clientes.

A partir de la experiencia de 40 años como profesor de idioma francés dentro del sistema de Turismo, la observación y la participación en diferentes exámenes de suficiencia y diagnósticos que se han realizado en diferentes instalaciones hoteleras, se pudo constatar 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 lo que no se logra el desempeño profesional deseado para este personal.

Se asume lo planteado por especialistas en la Educación Avanzada como la Dra. Julia Añorga Morales, la Dra. Águeda Mayra Pérez García y el Dr. Norberto Varcárcel Izquierdo³ en que “parte de la organización del sistema educativo de cualquier país, y constituye aquella esfera del mismo encargada de superar y dar calificación a todos los recursos laborales de una nación, egresados de cualquier nivel,” y que este nivel “implica enriquecer al hombre profesionalmente, con el dominio de las formas novedosas que proporciona el avance de la ciencia y la técnica, pero también un enriquecimiento y un crecimiento humano, proporcionando vías para que se desarrollen su talento, su creatividad, y encuentre satisfacción y bienestar personal en un ejercicio más perfeccionado y pleno de su profesión”.

El objetivo del artículo es proponer un sistema de capacitación que contribuya al mejoramiento de la comunicación oral en francés del personal que trabaja en el área de la Recepción, para así lograr un mejor desempeño profesional y por lo tanto, una mejor atención a los clientes de habla francesa. La investigación forma parte del tema de la tesis de doctorado del autor.

DESARROLLO

En los momentos actuales, el turismo de habla francesa se hace cada vez más presente en los diferentes polos turísticos de nuestro país. Durante la temporada alta, que comienza a principios de noviembre y termina en el mes de abril, 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.

La tabla 1 muestra las cifras de llegadas de visitantes internacionales hasta el cierre de marzo de 2020, (fecha a partir de la cual el país cerró sus fronteras debido a la pandemia del coronavirus). Dentro de esos datos se ve el porcentaje de turistas procedentes de Francia y Canadá⁴.

Tabla 1. Llegada de visitantes internacionales a nuestro país (hasta marzo del 2020)

Países	2019	2020	2020/2019 (%)
Canadá	1 470 457	982 134	66,8
Comunidad Cubana en el Exterior	141 057	107 011	75,9
Francia	47 389	45 289	63,4
EE.UU	181 707	50 528	27,8
Alemania	71 472	39 720	61,0
México	33 333	26 302	78,9
Inglaterra	49 176	17 081	34,7
España	27 699	21 834	78,8
Italia	46 835	29 178	62,3
Federación Rusa	47 224	63 033	133,5
Otros	310 644	178 538	57,5

Con el fin de dar respuesta a la preparación idiomática del personal que trabaja para 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. En el caso del idioma francés, con la creación del sistema modular Vacances Cubaines (2), elaborado a finales de los años 90 por un grupo de profesores

investigadores pertenecientes⁵ a la entonces Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo (EAEHT) y del Centro de Investigaciones de Aplicaciones Pedagógicas en Lenguas, conocido como CRAPEL, de la Universidad Nancy-2 de Francia, se dio un gran paso de avance en la enseñanza del idioma, ya que a partir de ese momento los profesores contaron con los medios necesarios para la enseñanza.

Muchos cursos se impartieron para todos los trabajadores de diferentes especialidades, entre ellos el personal de la Recepción. Sin embargo, mediante los diagnósticos y observaciones que se han realizado en las instalaciones hoteleras, sobre todo en las de mayor nivel, 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 se hace aún más evidente cuando el personal es de nuevo ingreso y 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, sobre todo si tenemos en cuenta que ese tipo de segmento prefiere que se les hable en su idioma y no en inglés. En las encuestas que se realizan en los aeropuertos y también en las opiniones de los turistas plasmados en el sitio Tripadvisor, el problema de la comunicación idiomática es permanente.

El objetivo del sistema de capacitación que se propone es mejorar la competencia comunicativa oral en francés del personal que labora en el área de la Recepción, lo cual favorecerá en gran medida su desempeño profesional y permitirá una mejor calidad del servicio que brinda ese personal y por ende una mayor satisfacción por parte de los clientes. Partiendo de este objetivo se puede identificar el alcance de sistema de capacitación a partir de:

- 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 de los recursos humanos que laboran en el área de la Recepción que utilizan el idioma francés durante su trabajo, teniendo en cuenta las dimensiones político ideológica, profesional y de comportamiento humano.

El sistema de capacitación que propone el autor consta de varias etapas: diagnóstico, planificación, aplicación y evaluación. A continuación, se muestran los objetivos y acciones de cada etapa.

Etapa 1: Diagnóstico

Esta etapa tiene como objetivo fundamental el análisis y valoración de los problemas que presentan los trabajadores del área de la Recepción Hotelera en cuanto a la comunicación oral en francés y que afectan su desempeño profesional frente a los clientes francohablantes. Este diagnóstico será de manera oral. En esta etapa el profesor examinador evaluará las competencias léxico-gramaticales del trabajador examinado, es decir en qué medida es capaz de utilizar el léxico adecuado, las expresiones propias de un lenguaje formal, como también su comprensión y expresión orales. Las acciones que integran esta etapa son las siguientes:

- Identificación de los elementos necesarios para la competencia comunicativa oral en francés a partir del estudio de documentos que rigen las funciones propias del desempeño profesional de los trabajadores que laboran en el área de la Recepción.
- Elaboración y aplicación de los instrumentos de investigación necesarios tales como pruebas de desempeño, encuestas, y guías de observación que permitan la caracterización de la situación actual que presenta esos trabajadores en cuanto a la competencia comunicativa oral en francés (prueba diagnóstica, u otras que pudieran necesitarse)
- Aplicación de los instrumentos que permitirán valorar la situación actual de los trabajadores antes mencionados. Estos instrumentos podrán ser aplicados tanto por un profesor evaluador como por un equipo;
- Análisis exhaustivo de los resultados de la aplicación de los instrumentos, los cuales permitirán identificar los problemas y potencialidades que presentan estos trabajadores del área de la Recepción con respecto a la competencia comunicativa oral en francés.

Etapa 2: Planificación

Esta etapa tiene como objetivo planificar 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. Esta etapa consta de las siguientes acciones:

- Análisis y aprobación de las acciones de capacitación que se realizarán.
- Inclusión de estas acciones en el plan de capacitación de las entidades diagnosticadas.

- Elaboración y análisis de los materiales y medios que se utilizarán en estas acciones de capacitación. Vale destacar la utilización de glosarios, materiales necesarios para el autoaprendizaje asistido como IdioMAS, Vacances Cubaines y otsegún las necesidades y potencialidades que se presenten. Otro aspecto a tener en cuenta es el uso de herramientas digitales tales como las TICS y aplicaciones tales como Whatsapp, Todus, Telegram, que el autor recomienda utilizarse como medio para poder enviar materiales, ejercicios, etc, y mantener la comunicación con el que aprende. No se descarta la utilización del correo electrónico (ejemplo: el correo Nauta).
- Establecimiento de horarios, lugares y días en que se llevarán a cabo las acciones de capacitación.

Etapas 3: Aplicación

Esta etapa tiene como objetivo aplicar las acciones plasmadas en el sistema de capacitación diseñadas para el mejoramiento del desempeño profesional mediante el desarrollo de la competencia comunicativa oral en idioma francés del personal que labora en la Recepción de los hoteles 3 y 4 estrellas y que reciben clientes de habla francesa.

Esta etapa consta de las siguientes acciones:

- Presentación de la acción de capacitación al colectivo, la cual se organizará teniendo en cuenta los contenidos a trabajar, el saber-hacer y el saber –ser;
- Explicación de la metodología que se seguirá durante esta etapa. Tal como explicamos en la etapa anterior, estas acciones de capacitación incluyen, además de la aplicación del programa formativa académico, el uso de herramientas informáticas (TICS) y sobre todo el uso de aplicaciones como Whatsapp, Todus, Telegram para facilitar la comunicación y atención con el que aprende, y el suministro de materiales tales como glosarios, y materiales didácticos. Se propone la creación y aplicación de contenidos que incluya los contenidos siguientes:
 1. Bienvenidas
 2. Recibir clientes
 3. Información general (explicar servicios, localizaciones, el entorno donde se encuentra la instalación, etc.)
 4. Los números en francés (en función de horas, precios, números de habitaciones, etc)

5. Situar en el espacio (explicar la ubicación de diferentes servicios dentro de la instalación)
6. Sugerir, recomendar servicios, actividades, lugares, etc.
7. Quejas y reclamaciones (dar respuesta a solicitudes, quejas e inquietudes de los clientes)

Etapa 4: Evaluación

Esta última etapa tiene como objetivo fundamental el hacer una valoración de los cambios que han tenido lugar en el mejoramiento del desempeño profesional a través de la competencia comunicativa oral en lengua francesa, a partir de las acciones de capacitación planificadas y aplicadas en los trabajadores del área de la Recepción Hotelera de los hoteles 4 estrellas. Esta evaluación consistió en 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, etc.)
- Interactuar con un cliente sobre una situación dada.
- Opinar sobre una situación dada (un servicio, una actividad, etc.)
- Dar solución a problemas que se presentan en el hotel durante la estancia del cliente.
- Explicar y dar posibles soluciones a los problemas planteados por el cliente

Esta evaluación se realizó 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. Cabe señalar que durante la misma el examinador debe tener en cuenta si el evaluado es capaz de utilizar elementos socioculturales del posible cliente e información sobre el país, la localidad y la instalación.

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 contribuye al mejoramiento de la comunicación oral en francés del personal que labora en el sector hotelero, específicamente en el área de la Recepción, lo cual permite un mejor desempeño profesional y una mejor atención a los clientes de habla francesa que visitan a Cuba. Este sistema tiene 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, que en opinión del autor contribuyen a las Ciencias Pedagógicas.

RECOMENDACIONES

- Proponer a Formatur Escuela Ramal y a los Centros de capacitación del país que este sistema de capacitación que se propone constituya una alternativa de superación en el puesto de trabajo, a la par que la enseñanza académica
- Diseñar instrumentos para evaluar el impacto del sistema de capacitación que se propone para mejorar el 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.
- Someter el sistema de capacitación propuesto a un comité de expertos que validen su adecuación.
- Continuar investigando en el mejoramiento del desempeño profesional de todos los Recursos Humanos del turismo y su efecto en la calidad de los servicios del turismo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1 Consejo de Europa. Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas: Aprendizaje, Enseñanza, Evaluación. Instituto Cervantes. Madrid; 2002.

2 Añorga Morales Julia. El enfoque sistémico en la organización del mejoramiento de los recursos humanos. ISPEJV, La Habana; 1997.

3 Añorga Morales, Julia; Pérez García, Agueda María; Valcárcel Izquierdo, Norberto. Profesionalización y Educación Avanzada. La Habana. Junio de 1996.

4 Llegadas de visitantes internacionales. Oficina Nacional de Estadísticas e Información de Cuba (ONEI). Servicios informativos No. 11-3. Sitio web:http://www.onei.gob.cu/sites/default/files/03_llegadas_de_visitantes_marzo_2020.pdf

5 Bailly, Sophie; Carette, Emanuelle; Hernández Vidal, Gualfrido; Martínez, Felino et al: Vacances Cubaines. *Módulos de francés para los profesores del Turismo. Funciones de Servicios*. La Habana, noviembre de 2001.

BIBLIOGRAFÍA

Añorga Morales J. La Educación Avanzada y el mejoramiento humano (2da. Tesis doctoral). La Habana: UCPEJV: 2012.

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.

Añorga J. La Educación Avanzada: teoría educativa para el mejoramiento profesional y humano de los recursos laborales y de la comunidad. Tesis convertida en libro. Tomo I. La Habana, Cuba: UCPEJV; 2015.

Bustamante LM. Estrategia de Superación para el mejoramiento profesional y humano de los profesores de Sistema de Preparación de Cuadros y Reservas de la Salud Pública (Tesis doctoral). La Habana: Instituto Superior Pedagógico “Enrique José Varona”; 2012.

Calá Corrales JM. Sistema de superación para el desempeño profesional pedagógico de los profesores de Pre-médico de la Escuela Latinoamericana de Medicina (Tesis doctoral). La Habana: Universidad de Ciencias Pedagógicas “Enrique José Varona”; 2019

Cardoso Camejo L. Modelo del desempeño por competencias profesionales para el director de escuela primaria en San Miguel del Padrón [Tesis Doctoral]. La Habana. ISPEJV; 2008

Deschappelles MM. Sistema de Superación para los docentes de la Escuela de Oficios “Frank País García” de la Educación Técnica y Profesional [Tesis doctoral]. La Habana: Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona; 2015.

Estrada Padrón 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 doctoral). La Habana: Universidad de Ciencias Pedagógicas “Enrique José Varona”; 2015.

Mayorquin Muñoz EC. Tecnología de la Recepción Hotelera I. La Habana: Pueblo y Educación. 3ra. Ed.

Mayorquin Muñoz EC. Gestión de Alojamiento para directivos Hoteleros. La Habana: Ediciones Balcón. © FORMATUR; 2019.

Moirand S. Enseigner à communiquer en langue étrangère. Hachette, Paris;1990.

Pérez Hernández RJ. Capital Humano. La integración de su sistema con enfoque por competencias. La Habana, Cuba: Editorial Academia; 2017.

Recibido: 14 de diciembre de 2020

Aceptado con recomendaciones: 17 de enero de 2021

Aceptado: 3 de marzo de 2021

El (los) autor(es) de este artículo declara(n) que:

Este trabajo es original e inédito, no ha sido enviado a otra revista o soporte para su publicación.

Está(n) conforme(s) con las prácticas de comunicación de Ciencia Abierta.

Ha(n) participado en la organización, diseño y realización, así como en la interpretación de los resultados. Luego de la revisión del trabajo, su publicación en la revista Pedagogía Profesional.

NO HAY NINGUN CONFLICTO DE INTERÉS con otras personas o entidades.