Estrategias de aprendizaje de ELE en un curso de administración

Cely dos Santos Vianna
(Centro Federal de Educación Tecnológica de Bahía)

La red CEFET en Bahía tiene como finalidad el ofrecimiento de educación tecnológica y como objetivos generales: 1) impartir cursos a nivel profesional de nivel medio, cursos de grado superior, graduación y post-graduación; 2) formar docentes en asignaturas específicas de la enseñanza continua; y 3) realizar investigaciones tecnológicas aplicadas y servicios de extensión.

El estudio de la lengua española en la especialidad de administración, a nivel superior, en el Centro Federal de Educación Tecnológica de Bahía - CEFET-BA busca llevar al alumno a obtener competencia ante la dimensión del aprendizaje específico del área, enmarcando específicamente en la necesidad que el estudiante tenga para actuar tanto en el mercado de trabajo como en su vida cotidiana.

Respecto a la enseñanza superior en Brasil, hay alumnos que terminan la graduación sin nunca haber estudiado una lengua extranjera. Eso confirma una práctica ya habitual en la universidad brasileña, en la cual el alumno que desee estudiar una lengua extranjera durante la graduación deberá buscar un horario para hacerlo (lo que normalmente no ocurre) como disciplina electiva u optativa o pagar un curso privado, ya que las plazas en la universidad son muy pocas.

En CEFET-BA, actualmente sólo hay un profesor de español que imparte 22 horas/clase para aproximadamente 150 alumnos.

Como los objetivos generales y específicos están fijados en el ser humano, sus razones son de esencial relevancia en el planeamiento de aula. Entre ellas podemos citar la necesidad de:

1. Una asignatura optativa cualquiera;
2. Conocer la lengua, historia y costumbres de los pueblos hispanos;
3. Aprender la lengua para actuar mejor en el trabajo;
4. Aprender español para tener oportunidades de trabajo en el mercado laboral.
5. Aprender español para piropear a chicas hispanas;
6. Poseer una lengua extranjera más en el currículum.

Con el desarrollo de las actividades se intenta llevar a los alumnos a entender la importancia del aprendizaje del español, especialmente, en relación al curso de Administración con énfasis en el área de hostelería.

Sin duda alguna, la forma de comunicarse dentro de las organizaciones es clave para el funcionamiento de las mismas. Sin embargo, el potencial tecnológico

conseguido no debe hacernos olvidar los aspectos eminentemente humanos de las relaciones. Prueba de ello es el creciente desarrollo de profesionales de la práctica de la comunicación que ayudan a las organizaciones a resolver situaciones en las que saber quién, qué, cómo, cuándo, a quién, con qué efecto, por qué canal y dónde lo comunica son clave. Por lo tanto, el manejo de la información y de la competencia comunicativa en lengua extranjera se convierte en una herramienta de trabajo esencial.

De manera muy básica, todos sabemos que las empresas estructuran su comunicación en dos niveles: la comunicación interna y externa, a fin de transmitir los mensajes basados en la cultura de la organización, así como, la imagen o identidad corporativa (Moreno, 2005).

La gestión de personas, la comunicación interna, además de la conducta del profesional, el liderazgo y la ética son funciones que se trabajan junto al contenido linguístico, llevando a los alumnos a relacionarlos aplicando lo necesario en el momento adecuado. Las relaciones humanas están siendo consideradas actualmente como arte reglada por el buen sentido. Las relaciones laborales actualmente nos piden atención, astucia, tranquilidad, además de la competencia técnica. En administración, el planeamiento, la organización, el marketing personal y el posicionamiento son canales de información que juegan un papel fundamental en el desarrollo del profesional/ser humano.

Resulta que para el área de administración es extremamente importante formar y cualificar a sus empleados, para que sean capaces de realizar sus actividades con responsabilidad y competencia.

Pereira *et al.,* 2003, afirman que «la noción de competencia está asociada al desempeño profesional, que exige del empleado no sólo saber hacer como también saber ser un buen profissional». Añade Gramigna 2002 que «el dominio de determinadas competencias hace con que profesionales y organizaciones hagan la diferencia en el mercado».

Teniendo en cuenta el concepto de competencia en la dimensión del aprendizaje organizacional, el proceso de transformación, según M. Fleury e A. Fleury, 2001, puede ocurrir en tres niveles:

a) Nivel del individuo, cargado de emociones positivas o negativas, a través de caminos diversos;
b) Nivel del grupo, que puede ocurrir en un proceso social y colectivo a través de la combinación de los conocimientos y de las creencias individuales, interpretándolas, integrándolas al colectivo;
c) Nivel de la organización que ocurre a través del proceso de aprendizaje individual, de comprensión e interpretación integradas al grupo, volviéndose institucionalizado y expreso en diversos artefactos organizacionales como en la estructura, en el conjunto de reglas, procedimientos y elementos simbólicos.

Por lo tanto, el incentivo al aprendizaje continuo de los empleados es una manera de hacer que lleguen a conquistas personales y al éxito profesional; ya que el aprendizaje continuo refuerza los valores esenciales de la empresa, estimula a los empleados a mantener un alto nivel de desempeño, reconociendo la naturaleza infinita del desarrollo personal favoreciendo la construcción de la autoconfianza, de la ampliación de sus habilidades y de su base de conocimiento (Berry 2001).

Las competencias se trabajan organizadas de forma que los alumnos logren al final del curso:

1. Reconocer la diversidad de la lengua española o castellana, respetando las especificidades léxicas, fonéticas y semánticas de cada nación;
2. Reconocer el papel relevante del contexto, así como de la transferencia de conocimientos anteriores en la inferencia de palabras desconocidas;
3. Posicionarse críticamente ante textos escritos u orales;
4. Producir textos orales y escritos;
5. Comunicarse en E/LE de forma adecuada en diferentes contextos y registros;
6. Entender y comprender textos de forma oral y escrita;
7. Extraer, organizar, ordenar y resumir información;
8. Interpretar y transferir información textual y no textual;
9. Ofrecer servicios;
10. Transmitir mensajes escritos u orales.
11. Relacionar y ordenar la expresión escrita (diálogos del área de hostelería);
12. Comprender y escribir diferentes tipos de comunicaciones (esquemas, correos electrónicos, etc)
13. Familiarizarse con procedimientos y términos profesionales (organigrama, planeamiento, flujograma, etc.);
14. Adquirir la terminología técnica apropiada del profesional que trabaja en el área turística, en la habilitación a que se dedique.

Los alumnos del CEFET-BA/UNED-Eunápolis utilizan la lengua y la aprenden a través de diversas estrategias:

1. Investigación sobre las costumbres de los países hispanos.
2. Festival de música.
3. Actividades de audición.
4. Actividades de lectura.
5. Actividades orales.
6. Actividades de escritura.
7. Escenificaciones.

La tarea final es la presentación de un texto del área de forma oral y escrita.

La metodología utilizada en CEFET-BA, en el ámbito de la especialidad de administración con énfasis en hostelería está basada en aspectos comunicativos, uti-

lizándose las cuatro destrezas, con el fin de llevar a los estudiantes a entender la importancia de escuchar, hablar, leer y escribir en la lengua extranjera, el español.

Las estrategias de enseñanza utilizadas tienen como objetivo llevar a los alumnos a una cercanía con términos técnicos de su área de trabajo, como por ejemplo, resolución de enigmas, lectura y presentación de esquemas de textos conteniendo temáticas del área específica (marketing personal; variables para tener en cuenta al posicionar un producto en el mercado; gestión de recursos humanos); además del acercamiento a textos y diálogos del área de hostelería.

Para planificar correctamente las estrategias de aprendizaje para la clase es necesario:

1. Conocer las características de nuestros alumnos y conocer sus objetivos en el estudio de la lengua española.
2. Verificar si somos capaces, como profesores, de satisfacer y cubrir en su totalidad o en parte estos objetivos.
3. Desarrollar las funciones del alumno y del profesor en función de la consecución de estos objetivos.
4. Desarrollar los contenidos teniendo como base la atención a las necesidades del estudiante (quién hace, qué y cuándo).
5. Desarrollar los canales de comunicación adecuados para cada tipo de actividad.

Rogers, 2001, entiende como aprendizaje significativo el desarrollo del individuo relacionado a la autoestima, a la flexibilidad y al respeto por sí mismo y por los otros. En la enseñanza de lenguas extranjeras, estos tres aspectos son relevantes para que se desarrolle una clase placentera, sin que el alumno tenga miedo de hablar, de aprender con sus errores.

No hay un método único elegido como fuente de trabajo. Con el fin siempre en el interés del alumno, el enfoque o método a ser utilizado va a depender del contenido a ser trabajado. De ese modo puede ser el método de gramática y traducción (siglo XIX hasta mediados del siglo XX), lo directo (iniciado en mediados del siglo XIX e inicio del XX), lo audiolinguual (mediados del siglo XX); el enfoque comunicativo con el programa nocio-funcional, (a mediados del siglo XX), o el enfoque por tareas (final del siglo XX, años 80).

Todo estos procedimientos contribuyen a lograr un correcto funcionamiento del proceso de mejoramiento continuo.

No es necesario convertirse en un especialista en recursos humanos para trabajar en clase con el contenido, es necesario solamente analizar lo relevante para el alumno en cada nivel a ser desarrollado, pues un canal de comunicación debe ser interno y también externo para ser verdaderamente efectivo. De ese modo, si conozco puedo crear, si creo puedo ofrecer y si ofrezco puedo ser.

BIBLIOGRAFÍA

Berry, Leonard, 2001, *Descobrindo a essência do serviço: os novos geradores de sucesso-sustentável nos negócios*, Rio de Janeiro, Qualitymark, p. 308.

Fleury, Maria Tereza Leme, y Fleury, Afonso, 2001, «Construindo o Conceito de Competência», *Revista RAC*, pp.183-196.

Gramigna, Maria Rita, 2002, *Modelo de Competências e Gestão de Talentos*, São Paulo, Makron Books, 161 pp.

Moreno, Carlos M. RRHHmAGAZINE. COM, consultado el 28/08/2005.

Pereria, C. de S. (coord.), 2003, *Dimensões Funcionais da Gestão de Pessoas*, Rio de Janeiro, FGV, 132 pp.

Rogers, Carl H., 2001, *Tornar-se pessoa*, São Paulo, Martins Fontes.