

LA CAPACITACIÓN EN INGLÉS CON FINES ESPECÍFICOS DE LOS ESPECIALISTAS COMERCIALES EN LA CORPORACIÓN CIMEX

THE TRADE SPECIALISTS' TRAINING ON ESP AT CIMEX CORPORATION

Autores:

MSc. Rubén Darío Ibáñez Fajardo

correo: ruben.dario@cimex.com.cu

Centro CIMEX de Capacitación, Jefe de Departamento de Idioma Inglés

Dr.C. María del Carmen Batista González

correo: maricarmen@arquitectura.cujae.edu.cu

Metodóloga del Instituto de Ciencias Básicas

Universidad Tecnológica de La Habana "José Antonio Echevarría"

RESUMEN

Dentro de los planes de desarrollo que se trazan las empresas cubanas se encuentra el plan de capacitación de sus recursos humanos, el cual se elabora en función de las competencias que los mismos deben exhibir en los diferentes escenarios en que realizan su labor. En la Corporación CIMEX, se identifica como una de las competencias clave a desarrollar la comunicación en idioma extranjero, a partir de la necesidad de emplear el idioma inglés como instrumento de trabajo en el ámbito comercial y de su estrecho vínculo con el objeto social de la organización. Sin embargo, en la práctica se ha constatado que los especialistas comerciales de este grupo empresarial presentan insuficiencias en lo que respecta a su comunicación en inglés, lo que limita el cumplimiento de sus funciones y evidencia la necesidad de encontrar alternativas de solución a esta problemática. En este trabajo se presenta un Curso de Inglés Comercial en Línea que tiene como fin desarrollar la competencia comunicativa en Inglés con Fines Específicos (IFE) de los especialistas comerciales de la Corporación CIMEX, dadas las ventajas que ofrecen los entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje (EVEA) y los recursos tecnológicos con que cuenta la corporación. Se describe la metodología empleada en el curso, así como los resultados alcanzados en su implementación.

PALABRAS CLAVES: capacitación, competencia comunicativa, Inglés con Fines Específicos, entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje

ABSTRACT

As part of the development plans that enterprises conceive is the training plan of their human resources, which is designed according to the competencies they must exhibit at the different scenarios where they carry out their work. In CIMEX Corporation, the communication in a foreign language has been identified as a key competence, given the need of using the English language as a working tool in the commercial context and its closed link to the organization's social object. However, it has been confirmed that trade specialists from this corporation show insufficiencies

related to their communication in English, which limit their adequate performance as specialists and evidence the necessity to find solutions to that problem. This paper presents a Business English Online Course for developing CIMEX trade specialists' communicative competence in English for Specific Purposes (ESP), based on the advantages offered by virtual teaching-learning environments and the technological resources available in the enterprise. The methodology followed in the course, as well as the results of its implementation are described in this paper.

KEY WORDS: training, communicative competence, English for Specific Purposes, virtual teaching-learning environments

INTRODUCCIÓN

Con vista a obtener ventajas competitivas en la actividad específica que realizan, las empresas deben asumir continuamente diversos retos. Esto hace que sus recursos humanos deban estar preparados para enfrentar disímiles desafíos, lo que requiere de ellos el desarrollo de competencias laborales, es decir, la adquisición de nuevos conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes, comportamientos y valores que contribuyan a un desempeño superior y exitoso.

El sistema de capacitación de la Corporación CIMEX ha desarrollado planes de capacitación con un enfoque de competencia, derivado de su objeto social. Dentro de las competencias profesionales clave se destaca la comunicación en idioma extranjero, ya que de ella depende el buen desempeño de los recursos humanos que se encuentran dentro de una amplia gama de perfiles de cargo en la Corporación.

El presente trabajo coloca su atención en la comunicación en idioma inglés que requieren los especialistas comerciales, quienes deben utilizar este idioma como instrumento de trabajo y exhibir un nivel de competencia comunicativa en el mismo, que les posibilite desempeñarse adecuadamente en su contexto profesional.

Sin embargo, se ha constatado que dichos especialistas presentan insuficiencias en cuanto a su comunicación en inglés, lo que limita el buen cumplimiento de sus funciones. Esto hace que resulte necesario encontrar las vías para brindar solución a esta problemática.

En este trabajo se presenta un Curso de Inglés Comercial en Línea, implementado en los Entornos Virtuales de Enseñanza-Aprendizaje del Centro CIMEX de Capacitación, con vista a desarrollar la competencia comunicativa en Inglés con Fines Específicos (IFE) de los especialistas comerciales de dicho grupo empresarial.

DESAROLLO

La Corporación CIMEX posee entidades y sucursales diseminadas en todo el territorio cubano, lo que dificulta que los especialistas puedan asistir a las capacitaciones que se desarrollan de manera presencial. Esto, unido a la necesidad de contar con especialistas comerciales comunicativamente competentes en IFE, ha hecho preciso diversificar los modos de capacitar a estos profesionales, lo que desde el diseño curricular ha implicado incorporar programas de diferentes tipos, así como

recursos didácticos que no se limitan a la modalidad de capacitación presencial, generalmente utilizada.

Por otra parte, la disponibilidad de recursos tecnológicos de la Corporación para la conectividad y el flujo de información en la Intranet corporativa, además del amplio respaldo institucional para el desarrollo de acciones en los entornos virtuales, ha permitido desarrollar cursos en línea para la capacitación en idioma inglés como el que se presenta.

Enfoque que sustenta el Curso de Inglés Comercial en Línea

Desde un enfoque comunicativo, centrado en el que aprende, en el curso se ponderan tanto los contenidos como las actividades y las tareas a realizar dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje de IFE.

Se parte de las necesidades reales que tienen los especialistas comerciales con respecto al uso del inglés en su contexto. Esto hace que se analice cómo estos especialistas deben usar el idioma, cuáles son los contenidos que predominan en su actividad comercial, con quiénes emplean el idioma, dónde lo utilizan, qué nivel de idioma poseen y qué nivel necesitan alcanzar.

Por otra parte, se identifican qué recursos están disponibles, así como dónde y cuándo se desarrollarán las acciones de capacitación. Estas interrogantes se han tenido en cuenta en el diseño de las acciones de capacitación en IFE de los especialistas comerciales, y en diseño del programa elaborado para el curso.

Los Entornos Virtuales de Enseñanza-Aprendizaje y el Curso de Inglés Comercial en Línea

La plataforma MOODLE (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment) cuenta con una gran variedad de prestaciones, pero son los objetivos, como componente didáctico rector, los que determinan cuáles se emplean.

El objetivo del curso que se presenta se orienta hacia el desarrollo de la competencia comunicativa en Inglés con Fines Específicos (IFE) de los especialistas comerciales del GE CIMEX, mediante los EVEA.

Los recursos que ofrece la plataforma MOODLE han posibilitado incorporar progresivamente actividades para el desarrollo de las cuatro habilidades comunicativas: comprensión de lectura, comprensión auditiva, expresión oral y escrita, que en su integración conducen al desarrollo de la competencia comunicativa.

En el curso se consideran las siguientes premisas:

- Alineación con los objetivos estratégicos de la organización y de la sociedad.
- Consideración de la competencia comunicativa como una competencia profesional clave.
- Consideración de los componentes didácticos en correspondencia con las necesidades profesionales de los que se capacitan, las demandas de la organización y los códigos propios de la actividad profesional.
- Reconocimiento de las tareas como un factor importante en el proceso de enseñanza-aprendizaje

- Identificación del Entorno Virtual de Enseñanza-Aprendizaje (EVEA) como medio y al mismo tiempo como ambiente o entorno de aprendizaje.

Partiendo de considerar la actividad como elemento clave para el desarrollo, se prevé lograr la necesaria transformación en el desarrollo de la competencia comunicativa en IFE de los especialistas comerciales de la Corporación CIMEX. Las tareas que se diseñan en el curso promueven el trabajo en la zona de desarrollo próximo de los especialistas.

El contenido se selecciona teniendo en cuenta su funcionalidad en contexto situacional. Se considera la capacitación con enfoque de competencias, la que se proyecta para impactar la práctica profesional, al contribuir a la formación de recursos humanos comunicativamente competentes en IFE como un requisito de su perfil profesional, con la necesaria conjugación de lo instructivo y lo educativo.

En el curso se emplean las tecnologías de la comunicación y la información (TIC) con intencionalidad pedagógica, durante la capacitación desarrollada en el EVEA, a través de la utilización de un entorno Web y de la Plataforma Moodle que se encuentra en la Intranet Corporativa del GE CIMEX.

Las TIC se integran al proceso de enseñanza-aprendizaje como un proceso contextualizado, sistémico, continuo y reflexivo, orientado a la transformación de la práctica pedagógica con la finalidad de incorporarlas armónicamente al proceso de enseñanza-aprendizaje.

En el proceso de capacitación en los EVEA se reconoce al docente al frente de la acción de capacitación, a los especialistas, a otros profesores de apoyo, a los administradores de redes y puede incluirse a algún otro especialista invitado. En este marco, el profesor tiene el papel de creador y diseñador de materiales de enseñanza, coordinador, planificador, promotor, facilitador, observador, analista e investigador.

En el curso se tienen en cuenta los siguientes principios:

- Principio de la comunicación como objetivo del proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Principio del papel determinante de la necesidad de comunicación en una situación social concreta.
- Principio de la unión entre lo instructivo y lo educativo.
- Principio del carácter consciente del proceso de enseñanza-aprendizaje
- Principio del carácter desarrollador de la actividad en la que se involucra el especialista y el grupo
- Principio de la organización de los contenidos en términos de sus funciones.

Metodología a seguir para la implementación del curso

Se lleva a cabo la organización del proceso de enseñanza-aprendizaje de IFE de los especialistas comerciales del GE CIMEX teniendo en consideración los momentos funcionales de la actividad cognoscitiva: orientación, ejecución, control y ajuste.

Se elabora el programa de IFE para especialistas comerciales, teniendo en cuenta lo regulado en la Resolución 132 del 2004 con sus actualizaciones en el año 2014 y 2016 y las circulares específicas para las Escuelas Ramales.

Se formulan los objetivos didácticos a partir de las necesidades comunicativas de los especialistas comerciales, identificadas. Los objetivos del curso son medibles y posibles de lograr.

Se determina el contenido, las unidades temáticas y su secuencia. Se diseñan las tareas comunicativas.

El contenido incluye los conocimientos que deben poseer los especialistas comerciales para realizar sus funciones, así como los valores que deben exhibir en el ejercicio de su profesión.

Se conciben siete unidades relacionadas con los siguientes temas:

Language of Meetings; International English; Logistics: The Supply Chain; Orders, Delivery and Shipping; Business Contacts; Commercial Correspondence and Commercial Agreements.

Las estructuras y el vocabulario responden a los actos de habla y los contenidos en función de las temáticas.

Las actividades se diseñan de acuerdo al enfoque basado en las tareas. Se utiliza fundamentalmente el método de exposición problémica y el juego de roles.

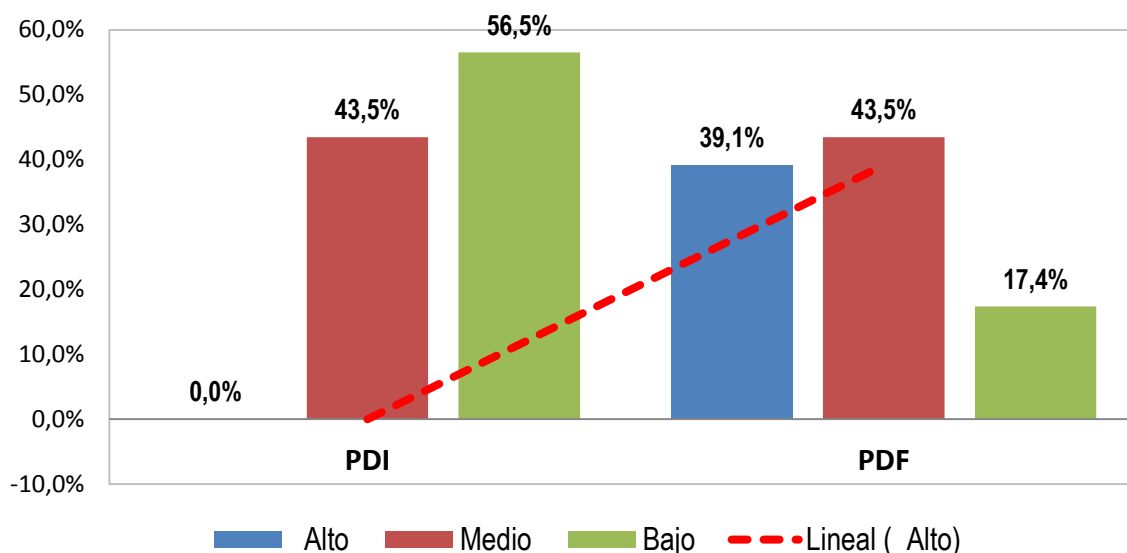
Se concibe el desarrollo de la competencia comunicativa atendiendo al nivel B1 (usuarios independientes de la lengua) según los estándares del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

Se determinan las formas de evaluación. La evaluación se lleva a cabo de manera sistemática mediante la autoevaluación y la evaluación del profesor que se registrará, tanto en la propia plataforma como en las anotaciones del profesor

Antes de comenzar el curso se aplica una Prueba Pedagógica Inicial (PPI) con el propósito de determinar el estado inicial del desarrollo de la competencia comunicativa en IFE de los especialistas comerciales, para lo cual se determinan sus dimensiones e indicadores. Para determinar el nivel de competencia comunicativa en IFE de los especialistas comerciales se adoptó el procedimiento propuesto por Rizo (2001) y Campistrous (1999) sobre evaluaciones multidimensionales en la investigación pedagógica. Cada dimensión e indicador se evalúa de Alto, Medio y Bajo con los correspondientes valores y rangos. El valor máximo de cada indicador es de (3) tres y el valor mínimo de (1) uno. A partir de los valores obtenidos en cada dimensión, se estima el nivel de la competencia comunicativa en IFE alcanzado en Alto, Medio o Bajo.

Posteriormente se implementa el curso y al finalizar se aplica una Prueba Pedagógica Final (PPF) con el fin de comprobar el nivel de desarrollo de la competencia comunicativa en IFE alcanzado.

Comparación de los resultados obtenidos en la PDI y la PDF con respecto al nivel de competencia comunicativa en IFE de los especialistas comerciales



Al comparar los resultados obtenidos en la PDI con los de la PDF se constató un progreso substancial en el nivel de desarrollo de la competencia comunicativa en IFE de los especialistas comerciales. El índice de los que alcanzaron un nivel alto entre la PDI y la PDF creció en un 39,1 %.

Estos argumentos ponen de manifiesto que la capacitación recibida por los especialistas a través del Curso de Inglés Comercial en Línea tuvo efectividad al registrarse una transformación favorable en nivel de competencia comunicativa en IFE de los especialistas comerciales del GE CIMEX.

Finalmente se aplicó una encuesta para conocer los niveles de satisfacción de los especialistas comerciales, sujetos de la capacitación realizada durante la implementación del curso.

Los resultados de esta encuesta demuestran que el curso constituye una alternativa viable para desarrollar la competencia comunicativa en IFE de los especialistas comerciales del GE CIMEX.

Con vista al reajuste del curso, en aras de mejorarlo, se analizaron los criterios brindados por ellos en la encuesta de satisfacción entre los que se encuentran los siguientes: se necesita dedicar más tiempo a la práctica oral; los contenidos tratados son muy interesantes y están muy acordes a lo que hacen en la actividad comercial, se necesita dedicar más tiempo al trabajo en la plataforma web.

CONCLUSIONES:

- La capacitación de los recursos humanos constituye un aspecto esencial en el ámbito empresarial, pues tributa directamente a los resultados y al rendimiento de las empresas.
- El curso Inglés Comercial en Línea constituye una alternativa de capacitación viable para desarrollar la competencia comunicativa en IFE de los especialistas comerciales del GE CIMEX.

BIBLIOGRAFÍA

1. Castañeda, Mayra R. (2014). Tesis presentada en Opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas: Concepción metodológica para la capacitación continua con la integración de las TIC, de los trabajadores de CIMEX. Centro de Referencia para la Educación de Avanzada (CREA). Instituto Superior Politécnico “José Antonio Echevarría”. La Habana, Cuba.
2. Cuesta, Armando (2005). Tecnología de Gestión de los Recursos Humanos. Facultad de Ingeniería Industrial (IPSJAE). La Habana, Cuba.
3. Ghaderi, F. (2017) Key Issues in Language Teaching. Disponible: http://ijltr.urmia.ac.ir/article_20358_94819b658b912837539f73fece0a5ced.pdf
4. Hymes, Dell and Gumpers, J.J. (1972). On Communicative Competence: Directions in Sociolinguistics. New York: Holt, Rinehart and Winston.
5. Nunan, D. (2004). Task-based Language teaching. Cambridge: Cambridge University Press.
6. Online Resource Centers. “Learn about Virtual Learning Environment/Course Management System Content. UK: Oxford University Press, 2015. [ref. de 20 de septiembre 2018] Disponible en: <http://global.oup.com/uk/orc/learnvle/>
7. Ramos, Jesús L. (2008). Tesis presentada en Opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Técnicas: Perfeccionamiento de la Gestión de Capacitación de los cuadros y trabajadores de la organización CIMEX de la República de Cuba. Facultad de Ingeniería Industrial. Instituto Superior Politécnico “José Antonio Echevarría”. La Habana, Cuba.