

MULTIMEDIA INTERACTIVA PARA LA MEJORA DE LA COMUNICACIÓN ORAL EN EL ÁREA DE REGIDURÍA DE PISO.

Autores: Lic. Regla de las Mercedes Cazañas Rivero.

Mcs: Mabel Cabrera Machin

Identificador ORCID: 0009 0003 5921 8997

Título académico: Profesor Principal

Centro de trabajo o estudio: Centro de Capacitación MINTUR Varadero

Ocupación laboral: Profesora

Cargo: Jefa de Departamento de Idiomas

Correo electrónico: reglycutting27@gmail.com

RESUMEN

La terminología utilizada en un mensaje, que puede actuar como una barrera si no es completamente entendida por el receptor, de ahí que una comunicación eficaz implica superar estas barreras y transmitir un mensaje claro y conciso, es por ello que las autoras sean propuesto como **objetivo**: Diseñar una multimedia interactiva para la mejora de la comunicación oral en el área de Regiduría de pisos, para realizar esta investigación se seleccionaron los métodos teóricos y empíricos entre los que se destacan: el análisis de documentos, la entrevista, encuesta y sistémico-estructural-funcional. Es presentado un estudio que favorece la implementación de una herramienta didáctica, para la transformación del proceso en cuestión.

Palabras claves: *comunicación oral, multimedia, proceso de aprendizaje, vocabulario específico*

SUMMARY.

The terminology used , is a message that can act as a barrier if it is not fully understood by the receiver, hence effective communication involve s overcoming these barriers rather than conveying a clear and concise message. That is why. The authors have set themselves **the goal** of Designing an interactive multimedia for the improvement of oral communication in the area of Floor Managment, to carry out this research, theoretical and empirical methods were selected, among which the analysis of documents, interviews, surveys and systemic structural functional Authors have presented a study that favors the implementation of a didactic tool for the transformation of the process in question.

Keywords: *english for specific purposes, multimedia, oral communication, teaching process,*

INTRODUCCIÓN

El sistema educativo fue revolucionado por la Covid-19 en los años 2019 a 2021, el proceso de enseñanza aprendizaje se vio obligado a precipitadas transformaciones, como fueron los reajustes de las modalidades de estudio, las vías para su desarrollo, entre otros factores, que marcaron una visión pedagógica influenciada, por las nuevas info tecnologías. y las comunicaciones (TIC), nuevas estrategias, métodos y procedimientos. (Quezada, C.J., Teijeiro, M., Riofrío, O.G. & Brito, L.F., 2018).

El sistema educativo en diferentes lugares del mundo, fue revolucionado por la situación de confinamiento debido a la pandemia fue necesario, continuar el proceso educativo a traves de las tele clases y la via online.

El destino turístico Varadero se caracteriza por la belleza de sus playas, flora y la fauna propias del área geográfica; incluyendo la calidad del servicio y el alojamiento que son aspectos pertinentes para el desarrollo del turismo. Las funciones del departamento de ama de llaves, juegan en gran medida un rol esencial para garantizar la calidad de los servicios, teniendo como un factor importante el nivel idiomático, para ser capaces de satisfacer las necesidades que tienen los clientes extranjeros y de esta forma poder ofertar un servicio de excelencia.

La investigación se enmarca en las insuficiencias idiomáticas que existen en el departamento de Regiduría de Pisos que atentan en gran medida en la calidad de los servicios, enfatizando en el escaso dominio del vocabulario con fines específicos, lo cual afecta la comunicación oral con el cliente.

El objetivo de esta investigación es **Elaborar una multimedia interactiva como herramienta cognitiva sobre el vocabulario específico en idioma inglés en el área de Regiduría de piso para mejorar la comunicación oral.**

DESARROLLO

La revolución digital pone de manifiesto la existencia de nuevos soportes alternativos para divulgar el contenido científico, que se han extendido en el contexto educativo a modo de herramientas digitales debido a su relevancia como producto de aprendizaje en cualquier área del conocimiento (Romero, 2020).

La gestión de la información se ha potenciado por la infotecnología, la cual se entiende por el conocimiento de sofisticadas herramientas de navegación en la web, para la búsqueda, la revisión y el procesamiento y la reperiencia de información en formato digital Rodríguez, (2016).

Las herramientas y formatos que ponen de manifiesto la pluralidad de los medios actuales acercan la ciencia al conocimiento. Ejemplo de ello lo constituyen las imágenes, el video o el multimedia, utilizados como canales de difusión científica .

El uso de recursos audiovisuales, como los videos o las imágenes, resultan muy atractivos y motivantes para estudiantes y profesionales debido al contenido que representan y su capacidad de ilustrar a través de imágenes, y símbolos el conocimiento específico que se requiere en el medio docente y laboral , aportando características dinámicas, atractivas y autónomas.

Romero, 2020, citado por Rigo (2014), escribió: “En concreto, las imágenes, ya sean a través de infografías o videos, fomentan la motivación de los discentes además de suponer un elemento que ayuda a la comprensión y al aprendizaje de los contenidos” (p. 4)

Con el uso del multimedia interactivo el receptor capta el contenido gracias a la percepción e interacción con los elementos visuales, auditivos y escritos. En la actualidad la enseñanza del inglés ha encontrado apoyo en los recursos multimedia.

El vocabulario es un elemento clave dentro del aprendizaje de una lengua, se supone que es la base de la comunicación en sí y estos recursos multimedia brindan la posibilidad de adquirir un vocabulario amplio y de esta forma tener una interacción con diferentes personas alrededor del mundo, aspecto indispensable en el sector turismo , sobre todo en especialidades que tienen contacto directo con el cliente como Los camareros de habitación

Al respecto, Boza (2021) plantea que, no es una casualidad el hecho de reconocer la necesidad de usar las TIC en todas las áreas y con más precisión el saber que hoy es una herramienta útil para investigar y mejorar el contenido de las asignaturas que se imparten para la formación del educando.

Las tecnologías de la información y la comunicación sean estos equipos multimedia, Internet, redes sociales, computadores u ordenadores, etc. han ido provocando cambios significativos en todas las áreas sociales.

- Durante el proceso de enseñanza aprendizaje las TIC pueden ser usadas de manera efectiva en la comunicación y transferencia de conocimiento y la multimedia interactiva ha favorecido en gran parte la enseñanza de lenguas extranjeras, en su investigación relacionado con el tema Moreno, (2022) se refiere a las ventajas de estas herramientas destacándose las siguientes ventajas:
- **Resulta ser más atractivo y motivador que el material impreso.**
- **Permite el trabajo autónomo en función de los conocimientos.**
- **Refuerza las habilidades lingüísticas.**
- **Desarrolla la competencia comunicativa del idioma inglés.**

En 2012, Moreno , citado por García (2009), aborda el tema cuando expresa : La combinación de multimedia e interactividad supone una gran revolución en el campo de la enseñanza y aprendizaje de la lengua inglesa. Al escuchar o leer un mensaje se comprende su significado, se producirá adquisición de la lengua, lo que está relacionada con la teoría de Chomsky sobre el conocimiento de una segunda lengua (p. 8) .

Los recursos multimedia permiten tres tipos de almacenamiento en la memoria (sensorial, de trabajo y de largo plazo) y favorecen la adquisición de vocabulario en idioma inglés.

El empleo del multimedia-interactivo puede suponer una gran ayuda para desarrollar la expresión oral, ya que es la capacidad comunicativa que abarca no solo un dominio de la pronunciación, del léxico y la gramática de la lengua meta, sino también los conocimientos socioculturales y pragmáticos.

La expresión oral es un reto. Conduce al éxito profesional, al establecer y mantener relaciones en la transmisión de información tanto académica como personal; sin embargo, no se logra que los estudiantes alcancen una verdadera competencia comunicativa. Por consiguiente, el desarrollo de la comunicación oral requiere constante práctica y las actividades que la estimulen deben ser frecuentes, variadas, y con una finalidad determinada (Abreu, 2023).

Esta acertada afirmación presupone en la autora la necesidad de crear este recurso didáctico para los Camareros de habitación y ajustar su vocabulario técnico para reforzar la competencia comunicativa del idioma inglés.

La educación, afirma Bermúdez (2022), ha ido tomando desafíos relevantes que tienen como objetivo la integración de la tecnología de la información. Los instrumentos digitales y el funcionamiento de estas herramientas representan una posibilidad para mejorar el proceso educativo. (p. 15)

Según Moreno (2022), es fundamental subrayar “... *que los instrumentos digitales actualmente permanecen siendo utilizadas en cada una de las superficies sociales, puesto que el entendimiento y el funcionamiento de estas herramientas representan una posibilidad para mejorar el proceso educativo entorno a los recursos tanto de administración como la academia*”. (p. 23)

Moreno (2022), citando a González, (2019) expresó: “*un fragmento que ha sido parte esencial en todo el proceso de cambio relacionado a la forma en que se imparten clases en los centros educativos son las herramientas multimedia*” (p.25)

Para Romero (2020), Los entornos de aprendizaje más efectivos son aquellos que combinan el lenguaje verbal y no verbal con elementos interactivos.

Estos autores, de forma general enfatizan en que las , herramientas multimedia interactivas son programas informáticos que contribuyen a mejorar el aprendizaje, ayudando a las potencialidades de los educandos, implicando obviamente la integración de los medios digitales .

Las multimedia interactivas han favorecido en gran parte la enseñanza de lenguas extranjeras, y son muy útiles en la capacitación de los profesionales del turismo de cualquier área de trabajo.

Elementos que intervienen en la creación de una multimedia interactiva.

¿Cómo se hace una multimedia?

Definir la idea central y las secundarias, y dar estructura a la información; elaborar un guion o esquema de la presentación, ya sea en papel o en un procesador de textos; realizar la búsqueda de información: contenidos, imágenes, material multimedia; ajustar la duración en relación con los contenidos, son elementos esenciales en la creación de una multimedia.

Consejos para crear una buena presentación interactiva y divertida

1. Rompe el hielo con la introducción. ...
2. Plantea preguntas de debate. ...
3. Incorpora efectos visuales como animaciones. ...
4. Prepara encuestas o juegos de preguntas y respuestas. ...
5. Comparte el escenario con otras personas. ...
6. Añade vídeos.

¿Cuáles son las herramientas para hacer una presentación interactiva?

Qué elementos multimedia podemos encontrar?

- 1-. Texto. Dentro de los elementos **multimedia** del texto podemos encontrar los títulos, los antetítulos, los cintillos o los ladillos. ...
- 2-. Imagen. Uno de los contenidos **multimedia** más importantes es el de la imagen. ...
- 3-. Vídeo. ...
- 4-. Música y audio. ...
- 5-. Infografía. ...
- 6-. Animación.

¿Cuáles son los tipos de multimedia interactiva?

Orihuela y Santos (1999) distinguen además otros cuatro tipos de estructuras en las aplicaciones multimedia interactivas: Paralela, Ramificada, Concéntrica y Mixta. Se han desarrollado multitud de aplicaciones multimedia, con diferentes objetivos y funciones pedagógicas.

En la actualidad la enseñanza del inglés ha encontrado apoyo en las TIC. Entre los principales objetivos de las Multimedia a fin con el idioma ingles se encuentra el de reforzar el vocabulario y la comunicación oral.

La comunicación oral en el idioma extranjero según Gamayo (2022), es una capacidad comunicativa que abarca no sólo un dominio de la pronunciación, del léxico y la gramática de la lengua meta, sino también los conocimientos socioculturales y pragmáticos.

Autores como Ortiz (2021) expresan, que la enseñanza del inglés con fines específicos propicia la interrelación lenguaje conocimiento. La razón para aprender y practicar el vocabulario técnico está dado por la necesidad de utilizarlo en su propia profesión o actividad, lo cual favorece el empleo en determinado campo profesional.

Características de la propuesta

La multimedia interactiva consta en un primer momento de una imagen visual donde se presenta la habitación de un hotel y una Camarera de habitación en función de su labor profesional. Se continua con una frase relacionada con la labor que realizan los camareros de habitación en su área y posteriormente se presentan los siguientes elementos:

- El objetivo desde el punto de vista profesional de las camareros de habitación, sus responsabilidades y las cualidades morales que deben tener.
- Posibles quejas y peticiones presentadas por los clientes durante su estancia.
- Ejemplos de posibles soluciones a esas quejas y frases a utilizar para las peticiones.
- Vocabulario relacionado con el área de trabajo, incluyendo ejemplos de sustantivos y adjetivos.
- Funciones comunicativas sobre el vocabulario con fines específicos de esta área.

METODOLOGÍA (MATERIALES Y MÉTODOS)

La metodología utilizada para determinar el aporte que tendría el uso de la multimedia interactiva y el desarrollo de destrezas de aprendizaje en su fase inicial y final fue mixta. Se recolectaron datos teóricos sobre la base de fuentes bibliográficas relacionados con el tema propuesto y se revisaron documentos actuales sobre las Tics, así como el análisis de datos cuantitativos y cualitativos. Se realizó una selección de la estructura de la información que debía llevar la multimedia y el modelo para representarla, el vocabulario específico a utilizar teniendo en cuenta los estándares web actuales.

Durante la investigación se aplican los métodos teóricos : Histórico-Lógico, Analítico-Sintético, Inductivo-Deductivo, como empíricos: Análisis de documentos, observación , pre-experimento (que consistió en un diagnóstico inicial para determinar el estado actual del IFE en la especialidad de Camareros de habitación durante las prácticas profesionales) y **La entrevista y la encuesta** se seleccionaron como técnicas de obtención de información directa.

Del nivel **estadístico o matemático** fue necesario emplear el **cálculo porcentual**, para todo el procesamiento de los instrumentos aplicados. Estos métodos contribuyeron al logro de los objetivos propuestos.

Se realizan encuestas a dos Supervisoras a través de preguntas abiertas y cerradas y una Ama de llaves la cual fue entrevistada.

Se selecciona una muestra de 12 Camareros de habitación, con los que se realiza el diagnóstico inicial, lo que permite determinar el estado inicial en el que se encontraba el dominio del IFE en esta área.

Para ello se establecieron los siguientes indicadores.

Se realizaron entrevistas al personal del hotel y se generalizaron los resultados a través de una leyenda (anexo 1), con el objetivo de comprobar el departamento que más dificultades presenta relacionado con el idioma inglés.

Se encuestó a profesores (3) del departamento de idiomas que han trabajado sistemáticamente con las camareras de habitación, para analizar la forma y tratamiento que se le brinda al desarrollo de la producción oral y el vocabulario específico tanto en las clases presenciales como virtuales en la especialidad.

Se realizó una encuesta a las 16 camareras de habitación que conforman la muestra para determinar el grado de aceptación de la multimedia interactiva en la práctica laboral.

La observación: permitió constatar la forma en que se desarrolla el tratamiento de la expresión oral, y el vocabulario específico en idioma inglés durante las actividades laborales, así como la comunicación con el cliente a través de las quejas y peticiones de los mismos.

Se emplearon los siguientes indicadores:

1- Motivación del aprendizaje del IFE mediante las tics.

2-Desarrollo de la expresión oral en idioma inglés en el área profesional .

3- Interacción comunicativa con el cliente a través del IFE.

Resultados y discusión.

La tabla muestra los resultados del diagnóstico inicial

Indicadores	Alto	Medio	Bajo
1	35	20.5	12.5
2	30	25	55
3	25.5	24.5	75.5

En el primer indicador, se reconocen dificultades con la motivación del aprendizaje del IFE a través de las Tic ya que no se emplean de forma regular y autónoma, y se utilizan en otras actividades ajenas al aprendizaje idiomático. En el segundo indicador solo un 30% de la muestra seleccionada desarrolla la expresión oral del idioma en su área laboral, empleando más el inglés general y básico que el vocabulario específico de la profesión. Así mismo, el tercer indicador es el más afectado ya que incluye dos aspectos esenciales con dificultades, la interacción con el cliente y el tratamiento del IFE, lo que repercute en un 77.5% en el nivel más bajo.

La tabla muestra los resultados después de presentada la propuesta.

Indicadores	Alto	Medio	Bajo
1	70	22.5	7.5
2	62.5	25	12.5
3	65.5	20.5	14

Los resultados después de aplicada la multimedia interactiva como herramienta en el aprendizaje del conocimiento idiomático relacionado con el IFE son muy positivos. La tabla muestra como asciende el primer indicador a un 70% motivando de manera creativa y diferente el contenido específico de los camareros e habitación en su área labiral. También mejoró el desarrollo de la expresión oral (62.5%) al incorporar funciones comunicativas, vocabulario y gramática relacionadas

con esta ocupación. Por su parte el tercer indicador logró fortalecer la interacción con el cliente a través del IFE de manera más coherente y precisa en situaciones reales.

1. Viabilidad de la propuesta
2. Contribución del material didáctico al desarrollo de la competencia comunicativa.
3. Relación de la propuesta con las necesidades e intereses en el área de trabajo.

RESULTADOS.

Los resultados se obtuvieron a través de los indicadores propuestos.

El primer indicador (Viabilidad de la propuesta) permitió comprobar el nivel de aceptación que tienen hoy y en día en cualquier ámbito laboral el uso de la tecnología y la adquisición del conocimiento a través de las Multimedia interactiva. El (92,5) de la muestra reconoció que el vocabulario específico y el desarrollo de la comunicación oral en idioma inglés es más rápido y motivador por esta vía. Solo un (7.5) considera promedio el aprendizaje por esta vía, alegando el escaso tiempo que presentan debido al fuerte ritmo de trabajo que presenta esta ocupación.

La totalidad de la muestra reconocen las debilidades e insuficiencias en torno a la temática que se trata y su limitada habilidad para desarrollar la expresión oral a través de libros, folletos o tareas docentes, siendo esta opción más dinámica y práctica para llegar al conocimiento relacionado con el vocabulario específico en su área de trabajo.

En el caso del segundo indicador, el (94,21%) afirma que el material satisface sus intereses y necesidades y contribuye al desarrollo de la competencia comunicativa ya que permite relacionar las cuatro habilidades del idioma de manera más práctica, ya que las habilidades en la comunicación adquiridas mediante el uso de las tics, así lo permiten. También alegan, que el mismo hábito del uso de esta tecnología contribuye a crear hábitos que desarrollen las habilidades comunicativas.

El (5.79) coincide en que de las cuatro habilidades comunicativas, solo la habilidad de escritura se queda un tanto rezagada debido a las propias características de la multimedia.

El tercer indicador (relación de la propuesta con las necesidades e intereses en el área de trabajo) evidencia la importancia del material didáctico, para reforzar el vocabulario específico, a fin con las necesidades en el área de trabajo de las camareras de habitación. El mismo, a través de imágenes y presentación de objetos animados logra incorporar el vocabulario que tributa a esta ocupación al mismo tiempo que inserta la pronunciación de las palabras. El (95,2) de la muestra coincide en que de esta forma llega más el conocimiento específico, incluso mejora la comunicación con el cliente ya que presenta frases cotidianas que la camarera utiliza durante la comunicación.

En entrevistas realizadas, los docentes de la asignatura reconocieron la importancia de del uso de las Multimedia interactivas para el desarrollo de la expresión oral y el vocabulario específico dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje del inglés, pues la misma establece patrones generales que se deben seguir para una comunicación efectiva.

Los docentes asumieron que la propuesta sustituye de manera muy práctica a los libros, folletos u otros materiales que van quedando rezagados ante el uso de la tecnología, contribuyendo al interés y la motivación del conocimiento a fin con las diferentes ocupaciones en el sector del turismo.

Sobre la base de lo anterior se elaboró la multimedia interactiva con el objetivo de fomentar el vocabulario con fines específicos y la expresión oral en área de las camareras de habitación. Esta propuesta le permite a las camareras de habitación y de áreas, no solo ampliar el conocimiento del vocabulario en idioma inglés dentro de su área de trabajo, sino, desarrollar habilidades comunicativas en un entorno ameno y enriquecedor, en un área laboral donde se asume la existencia de un insuficiente desarrollo de la expresión oral.

Su principal función es utilizarla como capacitación directa en el destino turístico Varadero.

CONCLUSIONES.

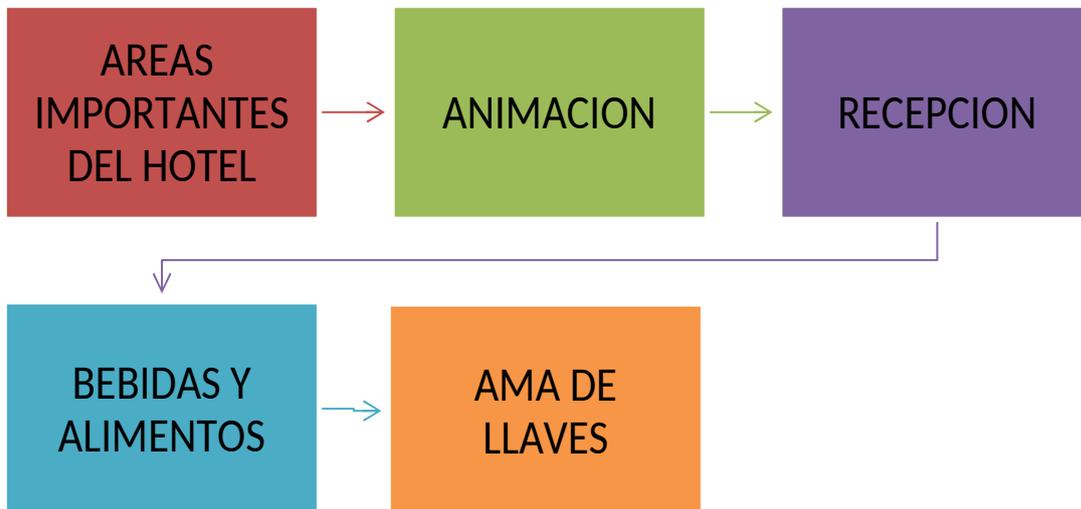
Esta herramienta cognitiva resulta novedosa dada el contenido de aprendizaje y sus características relacionadas con el avance de la tecnología, además de contribuir a solucionar la carencia de materiales de apoyo desde el punto de vista de la comunicación oral en el área de Regiduría de piso para Camareros de habitación, para de esta forma motivar y elevar la calidad de los servicios en esta área.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Abreu, Y., Nochea, L & Rodríguez, D.(2023) La comunicación oral en el espacio áulico. *Revista UNESUM 7 (1).Universidad Estatal del Sur de Manabí*<https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias>.
- Boza, J., Torres, M. (2020). Perspectiva sobre la educación inicial y el acceso a las TIC: revisión crítica de la literatura. *ReHuSo*, 6(2), 44-52. Recuperado de DOI: 10.5281/zenodo.5512871
- Barragán, R., Herrera, Z., Colcha, E., Guashpa E., Fernanda, D & Rodríguez, N. (2019). Desarrollo de la competencia léxica en el idioma inglés aplicando la estrategia chunking. *Ciencia Digital*. 3, (2,6). 308-331
- Bermúdez, D, Valentina O, Campuzano P, (2022). Herramienta multimedia y destrezas de aprendizaje en la unidas educativa Manuel Inocencio Parrales y Guale. *Revista científica e investigación*. Disponible: <https://doi.org/10.46296/yc.v6i11.0195>
- López, E,; Tobón, S & Juárez, H.(2019). Escala para evaluar artículos científicos en ciencias sociales y humanas. *Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación*. 17 (4). 111-125. doi:<http://dx.doi.org/10.15366/reice2019.17.4.006>
- López, L,, Giler, , P & Domínguez,, A.(2017). El inglés con fines específicos: una mirada desde la universidad de Granma. *Revista científico - educacional de la provincia Granma*. 13 (3). ISSN: 2074-0735. RNPS:
- Moreno, J. (2013). Recursos multimedia y mnemotecnia para la adquisición de vocabulario en inglés. *Revista virtual Universidad católica del Norte*. Medellín Colombia. 38,112-126
- Morales, R & Antúnez, A. (2021). Infotecnología: Herramienta para la Gestión de Información en la Investigación. *Sistema de Universidad virtual..* Universidad de Guadalajara. ISBN 978-607-571-244-4
- Ortiz Sánchez NL, Zamora González M, Díaz Bueno BM, Vázquez Lugo M, Rodríguez GonzálezV DÁ. Desarrollo de la expresión oral en el inglés con fines específicos en la carrera Medicina. *Humanidades Médicas*.2016 [citado 25/07/2021];16(2).Disponible en: <http://www.humanidadesmedicas.sld.cu/index.php/hm/article/view/821>
- Romero, J., Carbonell A., & Gértrudix, M. 2020. El video artículo multimedia interactivo, un formato innovador para la comunicación científico *Paradigmas de la Narrativa Audiovisualos*. ASRI. 18, 90-110. Eumed.net-URJC. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/asri/>

Anexo 1

Datos obtenidos a través de la entrevista al personal de trabajadores del hotel “Meliá internacional”



LEYENDA PARA DETERMINAR EL NIVEL IDIOMATICO.

Verde claro: nivel idiomático avanzado (fluidez, buena, comprensión, acento y dominio del nivel específico requerido) 95%

Violeta: Excelente interacción, dominio del idioma específico, fluidez 90%

Azul: Establecen el dialogo requerido según el vocabulario específico 85 %

Naranja claro: Poco dominio del nivel específico. Poca fluidez, problemas léxico gramaticales.90%

Se determina que el área de Ama de Llaves es la que presenta un mayor problema en cuanto a nivel idiomático, por lo que la autora decide a presentar la multimedia interactiva para solucionar el problema.