

La situación destino en el diagnóstico y capacitación de especialistas del CIMEX

The target situation in the diagnostic testing and training of specialists from CIMEX

Rubén Darío Ibáñez Fajardo¹, María del Carmen Batista González²

¹Centro CIMEX de Capacitación, La Habana, Cuba¹

Correo electrónico: ruben.dario@cimex.com.cu

²Departamento de idiomas, Universidad Tecnológica de La Habana, "José Antonio Echeverría", Cujae

Correo electrónico: maricarmen@arquitectura.cujae.edu.cu

Recibido: 15 de febrero de 2018

Aceptado: 10 de julio de 2018

Resumen

El estudio de la situación destino ocupa, cada vez más, un lugar trascendental en los necesarios diagnósticos que se realizan en la conformación, perfeccionamiento o renovación del sistema de capacitación empresarial. Los datos que se obtienen a partir de un diagnóstico le facilitan al investigador, al gestor de recursos humanos y a la institución determinar con mayor precisión el sistema de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que debe exhibir un personal competente e identificar las carencias, necesidades y motivaciones que serán contempladas en un sistema de capacitación más efectivo, que contribuya al desempeño deseado. Basado en esta concepción, en el sector del comercio exterior, donde la competencia comunicativa en idioma inglés está descrita en el perfil de cargo de los especialistas y constituye una importante premisa para el correcto cumplimiento de sus funciones, el diagnóstico del desarrollo de dicha competencia a partir del contexto en el cual se desempeñan, resulta fundamental. El presente trabajo tiene como objetivo presentar resultados que evidencian la necesidad de realizar una capacitación que permita elevar el nivel de desarrollo de la competencia comunicativa en inglés con Fines Profesionales de los especialistas comerciales del Grupo Empresarial CIMEX.

Palabras clave: situación destino, diagnóstico, capacitación empresarial, competencia comunicativa, inglés con Fines Específicos

Abstract:

The study of the target situation occupies a transcendental place in the necessary diagnoses carried out in the conformation, improvement or renovation of the business training system. The data obtained from a diagnosis makes it easier for the researcher, the human resources manager and the institution to determine with more precision the system of knowledge, skills, attitudes and values that should be exhibited by a competent staff. These data also allow identifying the lacks, needs and motivations to be included in a more effective training system that contributes to the desired performance. Based on this conception, in the foreign trade sector, where communicative competence in the English language is described in the specialists' profile, and constitutes an important premise in the proper performance of their duties, diagnosing the development of such competence focusing on the relevant context is fundamental. This work aims at showing some results that make evident the need to implement a training system that will strengthen the development of communicative competence in English for Specific Purposes of the CIMEX Group commercial specialists.

Keywords: target situation, diagnosis, business training, communicative competence, English for Specific Purposes

Licencia Creative Commons



Introducción

La optimización de los recursos humanos en el entorno empresarial del siglo XXI, a través de una dirección estratégica, constituye una actividad rectora y decisiva. Uno de los aspectos de demostrada trascendencia en este proceso de optimización de los recursos humanos [1] o de agregar valor al capital humano es la capacitación del personal, en su necesario carácter permanente y continuo, que garantiza la adaptación a cambios tecnológicos y escenarios inestables.

Si se parte de la concepción de capital humano como el recurso más valioso, y la capacitación, como una de las vías fundamentales para agregar valor a éste, se hace necesario estudiar el contexto y las situaciones profesionales en las que el personal debe desenvolverse, de manera que el proceso docente educativo que se desarrolla dentro del sistema de capacitación de la empresa se corresponda cada vez más con las demandas y requerimientos institucionales, en términos de sus objetivos y prioridades, tratamiento de los contenidos, capacitación, uso efectivo de los medios con que cuenta la empresa para la capacitación, y ajustes metodológicos que se correspondan con el contexto, de modo que se logre mejorar el desempeño actual y futuro de los profesionales en un continuo y progresivo desarrollo de sus competencias manifiestas en conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes, comportamientos y valores.

Este razonamiento se corresponde con la definición de capacitación asumida por la Norma Cubana del Sistema de Gestión Integrada de Capital Humano 3000, entendida como "conjunto de acciones de preparación continuas y planificadas, concebido como una inversión que desarrollan las organizaciones dirigidas a mejorar las competencias y calificaciones de los trabajadores, para cumplir con calidad las funciones del cargo, asegurar su desempeño exitoso y alcanzar los máximos resultados productivos o de servicios." [2]

La idea de gestionar la enseñanza a partir de necesidades y demandas individuales, grupales y de toda la sociedad, sobre la base de una didáctica cada vez más centrada en el que aprende, donde se pondera la experiencia social y la actividad del individuo como fuente para el aprendizaje en determinadas condiciones histórico-sociales y culturales, debe considerarse en la capacitación que se lleva a cabo en el ámbito empresarial. Desde esta visión sustentada en

postulados del enfoque histórico-cultural [3], se asume la empresa como un espacio social en un contexto socio-cultural e histórico concreto integrado por actores que se desempeñan como sujetos conscientes, activos y reflexivos, que poseen determinado objeto social común.

La empresa como entidad social, funciona bajo determinadas condiciones culturales, nacionales, internacionales, empresariales, jurídicas e históricas. En este sentido, el sistema de capacitación como parte de la gestión de recursos humanos, tiene la función de transformar la realidad de la empresa a través de contribuir, de conjunto con otros factores organizacionales, a la creación de competencias en los individuos, lo que se traducirá en mayor rendimiento, medible con determinados indicadores de desempeño, y por consiguiente, en el logro progresivo de un impacto económico y social. Dichas competencias se describen como atributos que posee el individuo para adaptarse y desempeñarse con éxito en su entorno, mientras que los atributos se refieren a la integración y activación de conocimientos, habilidades, actitudes, trabajo cooperativo y valores que guían el comportamiento.

Para lograr este propósito, desde el sistema de capacitación empresarial, debe desarrollarse un diagnóstico exhaustivo que permita dar respuesta a preguntas generales acerca de las transformaciones que necesita la empresa, sus objetivos estratégicos, las competencias claves para el desempeño según los diferentes perfiles, los códigos éticos del negocio, la forma en que se integra la actividad de capacitación a la dinámica de la empresa, su planificación y aseguramiento.

Estas preguntas deberán tenerse en cuenta en todo el currículo [4] y en las temáticas que componen el plan de capacitación. Cada asignatura añadirá otros aspectos más específicos en los que necesita indagar para el desarrollo de un diagnóstico efectivo que indique hacia dónde dirigir las acciones de capacitación. Para dicho diagnóstico se hace indispensable el estudio de la situación destino.

Para docentes e investigadores que ejercen su labor en el campo de la capacitación empresarial, la situación destino se refiere, al contexto de trabajo, a la situación profesional real en la que se desempeñan los recursos humanos, caracterizada por determinados objetivos estratégicos y procesos empresariales cuyo éxito depende, en gran medida, de las competencias que dichos recursos

humanos posean. Desde una perspectiva dialéctica, el análisis de la situación destino debe ser un proceso permanente, pues en ella se producen constantes cambios con respecto a los escenarios empresariales y al personal, así como cambios tecnológicos y ajustes tanto de procesos como de objetivos.

Con respecto a la capacitación para el desarrollo de la competencia comunicativa en idioma inglés de aquellos cuyos perfiles de cargo lo requieren para el desempeño de sus funciones, predominan las acciones de capacitación en Inglés con Fines Específicos (IFE) [5] cuyo elemento fundamental desde su diseño hasta su implementación es el diagnóstico de necesidades de aprendizaje. Estas constituyen un principio orientador de la enseñanza de IFE, donde el análisis de la situación destino es un imperativo e implica la recogida de la mayor cantidad de información sobre la situación laboral donde se desempeñará el que se capacita, de manera que se pueda diseñar un diagnóstico que posibilite determinar con certeza su nivel de desarrollo de la competencia comunicativa en IFE.

El objetivo de este artículo es presentar resultados que evidencian la necesidad de realizar una capacitación que permita elevar el nivel de desarrollo de la competencia comunicativa en IFE de los especialistas comerciales del Grupo Empresarial CIMEX.

Desarrollo

“Si uno no sabe a qué puerto se dirige, ningún viento es favorable”
Lucio A. Séneca

En la educación en general y en la capacitación empresarial en particular, el estudio de las necesidades de los que aprenden constituye una prioridad para dirigir las acciones pedagógicas hacia el destino deseado, en términos de las políticas y demandas sociales. La diversidad y complejidad del conocimiento actual exigen que los planes de estudio en universidades y centros de capacitación estén en constante evolución hacia formas superiores de enseñanza donde la independencia cognoscitiva es fundamental. En este sentido una reconocida especialista en lengua inglesa [6] expresó: “Sólo cabe dotar al futuro graduado de capacidades, conocimientos y habilidades esenciales a su trabajo, y especialmente, enseñarlo a aprender por su cuenta .”

Necesidades de aprendizaje es un término que se utiliza frecuentemente para referirse a deseos, demandas, motivaciones, carencias, requerimientos, entre otros. [7]. Las necesidades a menudo son descritas con respecto a la diferencia entre lo que los estudiantes pueden hacer con el idioma en el momento y lo que deben ser capaces de hacer en una situación futura determinada.

En el ámbito empresarial, el término necesidades se refiere a aquellos requerimientos o carencias de determinadas competencias clave para el desempeño del cargo que cada individuo ocupa. Por lo tanto, resulta indispensable para los docentes y los encargados de la capacitación del personal, indagar de forma exhaustiva en dicho escenario, de manera que les permita validar con mayor certeza las acciones del proceso de enseñanza-aprendizaje que gestionarán.

En Cuba, en el sector del comercio exterior existe una base legal que estipula las competencias de los especialistas comerciales. De modo particular, se hace referencia en esta normativa al nivel de competencia comunicativa en idioma inglés que deben exhibir estos profesionales y se declara en la Resolución conjunta del Ministerio de Relaciones Exteriores y la Inversión Extranjera (MINCEX) y Ministerio de Seguridad y Salud del Trabajo (MSST) 1/2008, que para obtener la certificación en idioma inglés, los especialistas comerciales deben poseer un nivel B1 o B2 (usuarios independientes) según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL), estándar internacional que rige la política de la enseñanza del idioma inglés en Cuba, en la actualidad.

En la enseñanza del idioma inglés en un contexto empresarial se hace necesario desarrollar un sistema de capacitación de IFE en el cual se pondere el sistema de conocimientos, habilidades, actitudes, motivaciones y cualidades, que en estrecha unidad funcional conforman la competencia comunicativa requerida para el desempeño deseado. Para orientar las acciones hacia dicho sistema es necesario tener conocimiento de la situación destino.

La conducción del estudio de la situación destino se lleva a cabo, básicamente, mediante la recopilación de datos e información sobre el propósito del que aprende o del grupo de aprendices y sus instituciones, así como el objeto social

al que responden con su actividad profesional. Posteriormente, se realiza una interpretación de dichos datos para definir objetivos y principios en el diseño de materiales didácticos, programas docentes y acciones pedagógicas en general. [8] Para lograr un estudio de la situación destino más efectivo, resulta conveniente complementar el mismo con otras indagaciones de igual relevancia. Estas son:

- Análisis del registro (register analysis): se refiere al estudio que se concentra en el aspecto lingüístico con respecto a los términos de mayor frecuencia de uso, tipo de discurso predominante, elementos gramaticales que se destacan, entre otros aspectos que se encuentran en la lengua usada en la situación destino.
- Análisis de los medios disponibles para el proceso de enseñanza-aprendizaje. (means analysis)
- Análisis del contexto y de las condiciones para el aprendizaje. (learning situation analysis)
- Análisis comparativo entre el nivel de conocimientos y habilidades que el que aprende posee en el presente y el que deberá exhibir en el contexto profesional. (present situation analysis vs target situation analysis)

Al interpretar los datos resultantes del estudio de la situación destino y los referidos análisis complementarios, los docentes e investigadores deberán distinguir entre diferentes manifestaciones de las necesidades de aprendizaje o de capacitación.

Por una parte, se identifican necesidades orientadas al objetivo (goal-oriented needs), que en el caso de la capacitación en idioma inglés solo se limitan a la identificación de aspectos lingüísticos relacionados con el cargo y la actividad profesional, y por otra, se trabaja para identificar las necesidades orientadas al proceso (process-oriented needs). La integración de ambas permite un mayor alcance y profundidad en el estudio y, por ende, una mejor dirección de la acción pedagógica. Esta combinación permite caracterizar al que aprende, en términos de sus estilos de trabajo, estrategias de aprendizaje, independencia cognoscitiva, requisitos de su perfil de cargo, así como actitudes y valores que deben activarse para el logro de la competencia comunicativa que demanda el ejercicio de la profesión. Esto responde a un enfoque integrador que visualiza las necesidades desde una perspectiva socio-cultural e histórica concreta.

Experiencia del Grupo Empresarial CIMEX en el estudio de la situación destino para el diagnóstico de la competencia comunicativa de los especialistas comerciales con vista a su capacitación en IFE.

En el estudio realizado se encuestaron especialistas comerciales del GE CIMEX, informantes claves y actores principales del contexto estudiado, con relación al nivel y frecuencia en que necesitan usar el idioma inglés en el ejercicio de su profesión, sus habilidades, carencias y necesidades para la comunicación en IFE y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Estas encuestas ofrecieron información sobre la infraestructura tecnológica, los conocimientos y habilidades informáticas que representan medios esenciales para el desarrollo del proceso de capacitación [9] , los cuales constituyen uno de los objetivos estratégicos del grupo empresarial: potenciar la capacitación mediada por las tecnologías con que cuenta la organización.

Se empleó también la entrevista a informantes claves como los capacitadores del GE CIMEX encargados de estudiar e identificar las principales necesidades de sus recursos humanos en términos de competencias para el desempeño; a directivos y jefes de grupo, directamente al frente del trabajo de los especialistas comerciales, quienes poseen una visión amplia y estratégica sobre el desarrollo profesional de estos. La entrevista estuvo centrada en el aspecto cualitativo y tuvo el propósito de conocer las apreciaciones y percepciones de estos informantes claves.

La observación participante, permitió intervenir directamente en transacciones con contrapartes extranjeras que demandan de los especialistas comerciales un adecuado grado de desarrollo de la competencia comunicativa en IFE para poder representar a su organización, y participar además, en las reuniones del Comité de Contratación, también llamado Comité de Compras, donde la dirección del GE CIMEX, uno de los principales importadores del país, exige de los especialistas comerciales encargados de las compras o ventas internacionales, la presentación de los elementos fundamentales de sus contratos en idioma inglés. Este marco resultó propicio para valorar las deficiencias o carencias en términos de competencia comunicativa, pues facilita la selección de los contenidos, el diseño de las tareas y la organización de las acciones de capacitación.

Para el diagnóstico realizado, se escogió de una población de 101 especialistas comerciales una muestra de 46 que representan el 45,5% de la población mencionada. Dicha muestra resulta representativa por ser altamente homogénea en cuanto al perfil de cargo y sus responsabilidades profesionales. El muestreo se realizó de manera probabilística y aleatoria, a partir de la homogeneidad de la población y al tener todos los especialistas igual posibilidad de ser escogidos para este estudio.

Resultados de las encuestas aplicadas

De los 46 encuestados, 44 (95,7%) reconocen la necesidad de usar el idioma inglés en el ámbito profesional y 42 (91,3%) plantean que es alta la frecuencia con la que deben emplearlo. Solo 2 encuestados (4,3%) plantean no necesitar esta competencia debido a que trabajan continuamente con proveedores de habla hispana. Estas personas necesitan una mayor orientación, pues los especialistas en comercio exterior deben prepararse para los cambios que se producen en los escenarios internacionales, especialmente en el comercio.

Con relación a las cuatro habilidades básicas de la actividad verbal, los encuestados predominantemente perciben su desarrollo de la siguiente manera:

Con respecto a la comprensión auditiva solo 1 (2,2%) plantea que tiene un nivel alto, 14 (30,4%) expresan que poseen un nivel medio y 31 (67,4%) reconocen tener un nivel bajo o muy bajo. En la expresión oral, 34 (73,9%) opinan que tienen un nivel entre bajo y muy bajo, 33 (71,7 %) expresan que tienen iguales niveles en la expresión escrita y 25 (54,3%) reconocen que poseen estos niveles en la comprensión lectora.

Estos datos evidencian que una proporción considerable de los especialistas comerciales no ha alcanzado los niveles de competencia lingüística requeridos para un buen desempeño profesional en el comercio exterior. En correspondencia, una suma considerable entre los 46 encuestados, reconocen la necesidad de capacitarse en las cuatro habilidades básicas de la lengua: 39 (84,8%) expresan que necesitan capacitación en la comprensión auditiva en gran medida, igual proporción lo hacen con respecto a la expresión oral, 34 (73,9%) perciben que en gran medida necesitan capacitarse en la expresión escrita y 38 (82,6%) poseen igual percepción con respecto a la comprensión lectora.

En cuanto a las tareas y contenidos en los que los especialistas comerciales deben aplicar sus conocimientos y habilidades en idioma inglés, se evidencia que no abordan de manera precisa las necesidades específicas para el desempeño comercial en las acciones de capacitación de IFE que se han estado impartiendo en el sistema de capacitación.

Al preguntarles cuáles de las siguientes tareas realizan como especialistas, se obtuvieron los datos que se muestran a continuación:

Expresaron 32 especialistas (69,6%) que las tareas que realizan son redactar, leer y firmar contratos; 41 (89,1%) leer otro tipo de documento, 37 (80,4%) explicar cuáles son los diferentes productos/servicios con los que trabaja, comercializa, importa o exporta; 28 (60,9%) participar en reuniones con proveedores o compradores extranjeros y comunicarse con ellos en inglés; 24 (52,2%) establecer comunicación telefónica con contrapartes extranjeras; 35 (76,1%) intercambiar correspondencia postal y/o electrónica (e-mail) con los proveedores/compradores extranjeros; 42 (91,3%) leer manuales de productos, ofertas u otro tipo de documentos relacionados con la compra de productos.

Además, los encuestados tuvieron la oportunidad de añadir otras tareas y contenidos que se manifiestan en su actividad profesional. Entre ellos se encuentran: leer los manuales de productos importados; exponer propuestas de compra en el Comité de Contratación; indagar en Internet sobre ofertas, mercados, prácticas comerciales, proveedores y productos; redactar correos electrónicos a proveedores, entre otras.

Con relación a su motivación por la capacitación en idioma inglés se destaca como elemento significativamente favorable, que 45 de los encuestados (97,8%) expresa estar motivado para capacitarse en este idioma o dar continuidad a sus estudios. En este sentido, 22 especialistas (47,8%) plantean que les motiva acceder a la literatura en idioma inglés e interactuar en espacios sociales con hablantes de la lengua inglesa; 24 (52,2%) entender materiales audiovisuales; 42 (91,3%) acceder a la literatura propia de su perfil profesional en idioma inglés; 44 (95,7%) interactuar en contextos profesionales con hablantes de la lengua inglesa; 40 (87%) elaborar documentos relacionados con la actividad profesional.

Con respecto a las habilidades informáticas que poseen, también relevantes para este estudio, de los 46 encuestados aprecian entre Adecuado y Muy adecuado las siguientes habilidades: Trabajar en el ambiente de Windows 43 (93,5%); usar un procesador de texto web 43 (93,5%); instalar sistemas y/o programas 21(45,7%); trabajar con hojas de cálculo 39 (84,8%); realizar inventarios y facturas con alguna herramienta informática 21 (45,7%); usar el servicio de correo electrónico y mensajería 43 (93,5%); realizar búsquedas en Internet y descargar contenidos 30 (65,2%); realizar tareas en línea a través de la web, participar en foros, chats u otros intercambios virtuales 13 (28,3%).

Estos resultados evidenciaron que las habilidades que poseen los especialistas son las relacionadas con los aspectos básicos de la informática. Sin embargo, los encuestados reconocen menor nivel de habilidad en las operaciones en línea, elemento clave para la capacitación mediada por las tecnologías.

Resultados obtenidos en la entrevista a informantes claves

Se entrevistó a ocho capacitadores, cuatro jefes de grupo de especialistas comerciales y tres directivos de la actividad de comercio exterior, todos ellos informantes claves con relación al objeto estudiado. Se les dirigieron preguntas con el objetivo de conocer su percepción con respecto al estado actual del uso del idioma inglés por los especialistas comerciales para la consecución de objetivos estratégicos institucionales, y valorar información con relación a los medios tecnológicos disponibles para los especialistas comerciales y las habilidades informáticas que estos poseen.

Con relación a la frecuencia con la que se realizan en su entidad operaciones en idioma inglés, los quince entrevistados (100%) describen un escenario real de la organización y coinciden en que por períodos, la cantidad de operaciones comerciales en las que debe hacerse uso del idioma inglés puede variar, pues parte de dichas operaciones se realizan con países de habla hispana, pero siempre es necesario la búsqueda de información comercial en inglés.

Por otra parte, tienen la percepción de que todos los especialistas necesitan estar preparados, pues los mercados y proveedores pueden cambiar por decisiones estratégicas de la organización.

En cuanto a la proporción de especialistas comerciales que son capaces de completar adecuadamente una transacción en idioma inglés, 12 de los 15 entrevistados (80%) plantean que menos de la mitad son capaces de hacerlo, al no poseer suficiente dominio de la terminología técnica, y suficientes habilidades comunicativas.

Todos los entrevistados, 15 (100%) coinciden en que una alta proporción de extranjeros que usa el idioma inglés como lengua vehicular tienen contacto regular con los especialistas comerciales, mayormente aquellos proveedores o clientes de origen asiático (Vietnam y China), además de Canadá y de varios países europeos. Para responder a la pregunta acerca de que la habilidad comunicativa en idioma inglés predomina en la labor de los especialistas, los informantes claves fueron los directivos y jefes de grupo de los especialistas comerciales, por poseer una visión más integral desde el punto de vista técnico-profesional; 13 informantes (86,7%) coinciden en que predominan las tareas que demandan de la habilidad escrita para la elaboración de documentos comerciales y el intercambio de correos electrónicos, pero reconocen que también resulta necesaria la habilidad de expresión oral y la comprensión auditiva, pues con frecuencia los especialistas deben viajar al extranjero en misiones comerciales, lo que implica no solo habilidades de tipo técnico, sino de interacción social.

Por otra parte, los 15 entrevistados (100%) coinciden con el criterio de que contar con especialistas comerciales competentes en el uso del inglés beneficiaría a la institución de manera ostensible, en tanto le otorgaría a los especialistas comerciales una mayor capacidad negociadora en los diferentes escenarios comerciales, y un mayor dominio de la terminología del comercio internacional, así como mayor capacidad para procesar información comercial.

Se obtuvo de manera oficial, información que corrobora que todos los especialistas comerciales poseen una computadora con acceso a la Intranet corporativa y que además, todos los que trabajan en la esfera del comercio exterior poseen acceso a Internet.

Hubo consenso en los informantes claves al expresar que los especialistas comerciales deben realizar operaciones en línea, principalmente en el uso de los

sistemas empresariales propios de la organización, en la consulta de diferentes sitios para la gestión de la información comercial y en la comunicación electrónica.

Con respecto a las habilidades informáticas, 11 de los entrevistados (73,3%) consideraron que la propia la práctica profesional de estos especialistas ha facilitado el progresivo desarrollo de habilidades informáticas, lo cual también ha estado favorecido por la amplia infraestructura tecnológica de la organización.

A partir de los resultados obtenidos, se observa que hubo coincidencia en los criterios emitidos por los informantes claves, así como en la esencia de los elementos sobre los cuales se indagó.

Resultados de la observación participante

Se confeccionó una guía de observación basada en el modelo de Mumby con vista a la recogida de datos. [10]

El objetivo esencial de la observación fue identificar eventos comunicativos predominantes y valorar el nivel de competencia comunicativa requerido en los procesos observados: Comité de Contratación Comercial y reuniones de negocios con transacciones comerciales de alto nivel, con participación del autor del presente trabajo como traductor e intérprete.

Elementos observados:

Contexto

Entorno físico y psicológico: El Comité de Contratación es una reunión de gran importancia para la organización por resultar medular para el comercio. Se desarrolla en un contexto formal y puede implicar un momento de tensión para los especialistas, debido al análisis de aspectos altamente técnicos desde el punto de vista jurídico, económico y comercial. Dicha tensión se ve incrementada por el elemento lingüístico, en la medida en que el especialista se encuentre menos preparado para dicho ejercicio.

VARIABLES DE INTERACCIÓN

Roles y situación comunicativa: Los especialistas comerciales en este contexto deben presentar sus contratos de compra-venta con el rigor exigido para las operaciones comerciales. Deben estar preparados para precisar cualquier información técnica, jurídica o comercial.

Modo, medio y canal de comunicación

De forma escrita y oral. Además, se utilizan medios para hacer presentaciones como PC y datashow. Se utilizan las video-conferencias que facilitan la participación de especialistas en otros territorios del país o en el exterior.

Lenguaje empleado

Formal, con abundancia en terminología técnica

Nivel de competencia comunicativa requerido en la situación.

De acuerdo con lo que demanda el contexto, los especialistas deben poseer un nivel entre medio y alto, debido al elevado nivel técnico de los contenidos, tanto en la lengua materna como en el idioma extranjero. Dicho nivel técnico acentúa la necesidad de una capacitación en Inglés con Fines Específicos.

Eventos comunicativos predominantes

Oral: Saludar, presentarse, hacer presentaciones de contratos, dar explicaciones y responder preguntas de la dirección. Escrito: Preparar un resumen del contrato que van a presentar en inglés. Previo a la reunión del Comité de Contratación, los especialistas deben enviar la documentación solicitada (en español) a un comité técnico para su revisión.

Triangulación de datos

La triangulación como estrategia de investigación está dirigida a aumentar la validez de los resultados y a mitigar los problemas de imprecisiones [11]. El objetivo de la triangulación en este estudio es verificar las tendencias a través de los datos aportados por las diferentes fuentes.

Al triangular los resultados obtenidos se evidenciaron como principales tendencias las siguientes:

- Existe consenso en cuanto a la necesidad de desarrollar la competencia comunicativa en IFE de los especialistas comerciales del GE CIMEX.
- Prevalecen los especialistas que no poseen un nivel de idioma inglés que les permita desempeñarse con éxito en los contextos comerciales, donde este idioma es un requerimiento. Predomina el uso de una terminología muy técnica y especializada, por lo que se constató la necesidad de orientar la capacitación

al desarrollo de la competencia comunicativa en IFE para lograr un adecuado desempeño profesional de los especialistas comerciales.

- Se reconoce la vital importancia que reviste en los escenarios comerciales, las actividades que demandan del desarrollo de la habilidad de expresión oral y de la comprensión auditiva, a pesar de que prevalecen actividades que implican el uso de las habilidades de lectura y escritura.
- Se evidencia un alto nivel de motivación hacia la capacitación, la cual es identificada como altamente necesaria por los especialistas y directivos.
- Existe coincidencia en los argumentos que se brindan con respecto a la motivación de estos especialistas hacia la capacitación en IFE.
- Se corrobora la necesidad de incorporar a la capacitación, acciones dirigidas a desarrollar habilidades que le permitan a los especialistas comerciales desenvolverse e interactuar en los Entornos Virtuales de Enseñanza-Aprendizaje.

Conclusiones

Los resultados obtenidos en el diagnóstico realizado, en el que juega un papel esencial el análisis de la situación destino, permiten identificar las insuficiencias que presentan los especialistas comerciales del GE CIMEX, lo que implica la necesidad de llevar a cabo la capacitación en IFE con vista a elevar el nivel de desarrollo de la competencia comunicativa de estos especialistas comerciales, de manera que se contribuya al desempeño de sus funciones con la calidad requerida. Por otra parte, estos resultados posibilitan determinar el sistema de conocimientos y habilidades a desarrollar en la capacitación, así como las necesidades y motivaciones de los especialistas comerciales hacia el aprendizaje de IFE.

Referencias bibliográficas

1. Cuesta A. Tecnología de Gestión de los Recursos Humanos. La Habana: Facultad de Ingeniería Industrial (IPSJAE); 2005.
2. Morales AC. Capital Humano. Hacia un sistema de gestión en la empresa cubana. La Habana: Editora Política; 2009.
3. Vygotsky LS. History of the development of Higher Psychological Functions. Harvard: Harvard University Press-School of Education; 2008.
4. Shaw M. Context for Curriculum Design England: Leeds Metropolitan University; 2017. Disponible en: www.heacademy.ac.uk/resources.asp.
5. Krzanowski M, Day J. Teaching English for Specific Purposes: An Introduction. United Kingdom: Cambridge University Press; 2011.
6. Antich R. Metodología de la enseñanza de las lenguas extranjeras. La Habana: Editorial Pueblo y Educación; 1988.
7. Ghaderi F. Key Issues in Language Teaching. Iranian Journal of Language Teaching Research [en línea]. 2016; 4(3): [131-4 pp.]. Disponible en: http://ijltr.urmia.ac.ir/article_20358_94819b658b912837539f73fece0a5ced.pdf
8. Tomlinson B. Materials Development in Language Teaching. 2 ed. Cambridge: Cambridge University Press; 2011.
9. Salinas J. Cambios metodológicos con las TIC. Estrategias didácticas y entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje. Bordón Revista de pedagogía [en línea]. 2004; 56 (3-4),[469-48 pp.]. Disponible en: http://www.researchgate.net/profile/Jesus_Salinas/publication/39214325_Cambios
10. Mumby J. Communicative Syllabus Design: A sociolinguistic model for

defining the content of purpose-specific language programs. Cambridge University Press; 1978. p. 341-246.

11. Aguilar S, Barroso J. La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa. *Píxel-Bit: Revista de Medios y Educación* [en línea]. 2015 7 de septiembre de 2018; (47)[73-88 pp.].

Autores

Rubén Darío Ibáñez Fajardo, Centro CIMEX de Capacitación, Jefe de Departamento de Idioma Inglés, Profesor Principal (Escuela ramal).

María del Carmen Batista González, Doctora en Ciencias Pedagógicas, Profesora titular, Departamento de Idiomas, Universidad Tecnológica de La Habana, "José Antonio Echeverría", Cujae

