

APRENDIZAJE BASADO EN PROBLEMAS (ABP)

PROFESSIONAL ENGLISH: FRONT DESK ACTIVITY

Soriano Barquero, Manuela¹, Rodríguez Fernández-Peña, Alfonso Carlos²

1: Ciclos Formativos de Grado Superior,
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación
C/ Tajo s/n, Villaviciosa de Odón, 28670 Madrid
e-mail: manuela.soriano@uem.es

2: Ciclos Formativos de Grado Superior,
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación
C/ Tajo s/n, Villaviciosa de Odón, 28670 Madrid
e-mail: alfonsoalcarlos.rodriguez@uem.es

Resumen. *Nos encontramos actualmente inmersos en un marco de cambio de la enseñanza-aprendizaje, donde el profesorado está comprometido en los procesos de innovación metodológica. Por ello el principal objetivo del presente estudio es desarrollar una propuesta que rompa con los planteamientos clásicos de la enseñanza centrada en el aula y la actividad del profesor, y defienda una enseñanza centrada en la actividad autónoma del alumno, que les permita adquirir las competencias que se establecen para una determinada titulación. Para esta propuesta se propuso a los alumnos de segundo curso del Ciclo Formativo de Grado Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos la realización de un role play tanto en lengua inglesa como en española, que tuvo lugar en un escenario distinto al del aula habitual, en el que cada uno de ellos adoptó el rol de recepcionista y se sometió a situaciones y trabajos similares a los que se encontrarán en la práctica de su profesión. Antes de llevar a cabo la actividad los alumnos trabajaron activamente en el aula el estudio de varios casos prácticos utilizando el aprendizaje basado en problemas para identificar las peculiaridades de los problemas planteados, y proponer estrategias para su solución. La actividad concluyó con la observación, recogida de muestras y análisis de las mismas, y la cumplimentación de un cuestionario por parte de los alumnos para valorar la actividad, el desarrollo de sus competencias y dar su opinión sobre la actividad.*

Palabras clave: innovación metodológica, actividad autónoma, competencias, role play, método del caso, trabajo en equipo, interdisciplinariedad

1. INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta que uno de los principales objetivos de la enseñanza universitaria es satisfacer las necesidades de empleo y competitividad general de la economía de la Unión Europea (UE), estamos de acuerdo en promover una transición, pasando de una metodología de la enseñanza centrada en la actividad del profesor, a una enfocada en el aprendizaje de los alumno, de forma que las capacidades y aptitudes adquiridas por estos se adecúen más al mercado laboral. En este sentido, la formación profesional en España, basada en el desarrollo de competencias, ya ha iniciado dicha transición. Su

principal finalidad es la de preparar a los alumnos para la actividad en un campo profesional y facilitar su adaptación a las modificaciones laborales que puedan producirse a lo largo de su vida.

El proyecto que nos ocupa se apoya en la aplicación de la metodología de aprendizaje basado en problemas (ABP), o “*Problem Based Learning*” (Forsythe, 2002) que permite a los alumnos desarrollar competencias profesionales para ejercer una actividad profesional conforme a las exigencias de la producción y el empleo.

Los orígenes del ABP se sitúan en los años 60 y 70 cuando un grupo de educadores médicos de la Escuela de Medicina de la Universidad McMaster, Canadá, presentaron una propuesta educativa innovadora que se caracterizaba por el aprendizaje centrado en el estudiante, con la finalidad de desarrollar en este una serie de habilidades y competencias con las que satisfacer las demandas de la práctica profesional.

Barrows (1986) define al ABP como un método de aprendizaje basado en el principio de usar problemas como punto de partida para la adquisición e integración de los nuevos conocimientos y establece como características fundamentales del ABP las siguientes:

- El aprendizaje está centrado en el alumno; obligándolo a la búsqueda de contenidos, se convierte en un estudiante activo, que trabaja cooperativamente y asume la responsabilidad de su proceso de aprendizaje.
- El proceso de aprendizaje se produce en grupos pequeños de estudiantes, promueve el desarrollo de una cultura de trabajo colaborativo e involucra a todos los miembros del grupo en el proceso.
- Los profesores son facilitadores o guías. El papel del docente es el de mero tutor/facilitador, sirviendo de apoyo en la selección de la información necesaria para resolver el problema.
- Los problemas forman el foco de organización y estímulo para el aprendizaje. El diseño del problema debe garantizar el interés de los estudiantes.
- Los problemas son un vehículo para el desarrollo de habilidades.
- La nueva información se adquiere a través del aprendizaje auto dirigido.

De acuerdo con Amo, Jareño, Tobarra, y Lagos (2014: 232), citando a Fosnot, “el ABP es un método de enseñanza-aprendizaje acorde con los principios del Constructivismo, entre los cuales destacamos los siguientes:

- 1- la aproximación a una situación real surge de las relaciones con el medio.
- 2- El conflicto cognitivo al enfrentarse con cada situación nueva fomenta el aprendizaje
- 3- El desarrollo del aprendizaje se produce mediante la identificación y aceptación de los procesos sociales y del análisis de las diferentes interpretaciones individuales.”

Además, siguiendo esta línea, Jalgaonkar, Sarkate y Tripathi (2012: 14) añaden: ¹“las actividades de aprendizaje activo promueven un nivel más alto de aprendizaje en las que los alumnos controlan su entorno educativo y desarrollan relaciones interdependientes y cooperativas entre ellos”

En el desarrollo de esta práctica se podrán identificar de forma inequívoca, tanto los principios del Constructivismo destacados por Fosnot, como las principales características resaltadas por Barrows que definen el ABP mencionados anteriormente.

¹Traducción propia de Sharmila V. Jalgaonkar, Pankaj V. Sarkate, Raakhi K. Tripathi. (2012:14)

2. OBJETIVOS

El principal objetivo de la actividad fue reforzar las habilidades comunicativas de los alumnos en inglés y en español, así como la gestión, optimización y formalización de las reservas del hotel, y la prestación de servicios durante la salida de los clientes describiendo las diferentes fases y aplicando los procedimientos estandarizados, teniendo en cuenta las competencias profesionales detalladas en el Real Decreto 50/2009, de 7 de mayo ². Estos objetivos pueden dividirse en dos categorías, que se muestran a continuación.

2.1 Objetivos lingüísticos

- a) Desarrollar, complementar y reforzar la comprensión oral precisa, producción oral precisa, e interpretación de mensajes escritos propios de la vida profesional de un recepcionista de hotel tanto en inglés como en español.
- b) Capacidad para informar al cliente sobre tipos de alojamiento y su organización; localización, acceso y transporte al establecimiento; posibilidades turísticas de la zona; cómo llegar a un lugar determinado; la oferta de servicios y facilidades; precios y reservas; horarios de museos, restaurantes, tiendas, transporte público, tiendas, bancos y farmacias de la zona; usos y costumbres sociales de la región.
- c) Descripción de: tipos de alojamiento y planes de estancia; servicios y facilidades ofertados; precios y facturación y formas de pago; los ítems de una factura; puestos de trabajo, función y responsabilidades de los mismos; cartas de comidas y de bebidas; eventos y condiciones de contratación.
- d) Recomendación y sugerencia de establecimientos, servicios, locales y eventos.
- e) Interpretación de mensajes escritos, en soporte papel y telemático.

2.2 Objetivos de gestión de reservas

- a) Optimización de la ocupación del establecimiento: seguimiento de los diferentes procedimientos de reserva. Identificación de los diferentes precios y tarifas. Recogida, registro y archivo de las reservas recibidas, manejo las aplicaciones informáticas de reservas.
- b) Formalización de las operaciones previas y simultáneas a la entrada de los clientes: cumplimentación de todos los documentos relativos al registro de los clientes. Emisión de las acreditaciones y elementos de acceso a las unidades de alojamiento. Aplicación de los protocolos de traslado e instalación del equipaje

²DECRETO 50/2009, de 7 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se establece para la Comunidad de Madrid el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos. Consultado el 20 de junio de 2015:
http://www.madrid.org/fp/ense_fp/catalogo_LOE/pdf/HOTS01/curriculo/D20090050_TS_Gestion_Alojamientos_Turisticos.pdf

- c) Control y prestación de servicios durante la salida de los clientes: valoración económica de la estancia, si procede, consumos y extras de cada cliente de salida. Cumplimentación de los documentos legales y formales relativos a la facturación de los clientes.

3. METODOLOGIA

La elaboración del proyecto que nos ocupa se hizo de manera colaborativa entre los profesores titulares de las asignaturas de Inglés y Recepción y Reservas del Ciclo Superior de Gestión de Alojamientos Turísticos. Para esta práctica las metodologías utilizadas, detalladas en el apartado de introducción, fueron el Aprendizaje Basado en Problemas (ABP) y el *role play*. Para llevarlo a cabo se planteó a los alumnos de segundo curso la posibilidad de participar en este proyecto que permitiría que cubrieran los objetivos de aprendizaje del curso y al mismo tiempo diese la posibilidad a los profesores de evaluar cómo la utilización del método ABP influye en el desarrollo de habilidades, aptitudes y valores profesionales y personales del alumnado. Se pusieron en común los problemas a tratar y la metodología. A partir de varios casos relacionados con los objetivos del curso, los alumnos identificaron los puntos clave de los problemas y los resolvieron utilizando todos los recursos a su disposición: conocimientos adquiridos durante el curso e información recabada a tal efecto. La siguiente tarea fue la puesta en común de los resultados, para la cual los profesores-tutores actuarían como meros orientadores. Para finalizar la actividad, los alumnos, caracterizados según el personaje a interpretar, simulaban los problemas y las resoluciones planteadas mediante un *role play* en un contexto distinto al del aula habitual (la recepción de la residencia universitaria de la Universidad Europea), y que se pareciera lo máximo a un contexto profesional real. El *role play* fue grabado en vídeo para poder analizar y reflexionar con posterioridad sobre las intervenciones de los alumnos y poder darles así un *feedback* personalizado de acuerdo con cada actuación.

3.1 Casos

Tomando como base los contenidos que establece el currículo de los módulos profesionales Lengua Extranjera Inglés y Recepción y Reservas, se expusieron los siguientes casos:

- Recepción de llamada telefónica externa solicitando unidad de alojamiento.
- Formalización de operaciones a la entrada del cliente.
- Formalización de operaciones a la salida del cliente.
- Tratamiento de sugerencias y quejas de los clientes.

Además, se pidió a los alumnos que analizaran cada uno de los casos planteados, y siguiendo los procedimientos empleados en las unidades de alojamiento pertinentes, reprodujesen los diálogos en lengua inglesa.

3.2 Puesta en común

En esta etapa, los alumnos plantearon sus ideas de cómo resolver cada uno de los casos, y debatieron y reflexionaron con sus compañeros los distintos enfoques para resolver los problemas. Es una etapa donde la cooperación adquiere un papel relevante para

poder llegar a decisiones conjuntas. El papel del profesor en esta fase, al igual que durante toda la práctica, fue la de observador y orientador para que el grupo progresara de forma autónoma hacia el logro de los objetivos.

3.3 Role play

3.3.1 Preparación de la actividad

Para dar más veracidad a los casos planteados, los alumnos hicieron uso del programa *Millenium* con el que habían trabajado todo el curso. El programa *Millenium* es un PMS (*Property Management System*) implantado en las principales cadenas hoteleras como herramienta de gestión, que permite entre otras muchas funciones, gestionar el *booking* del hotel, realizar el *check-in* y *check-out*, cambiar a un cliente de habitación, prolongar su estancia etc.

La lista de personas que realizaron el *check in* y el *check out* la formaron los mismos alumnos con nombres y apellidos (*check in*) y con los apellidos invertidos (*check out*) para evitar confusiones en el sistema. Todos y cada uno de los alumnos realizaron un caso práctico de *check in* para poder llevar a cabo la formalización de operaciones a la entrada del cliente y un caso práctico de *check out* para hacer lo propio con la práctica de formalización de operaciones a la salida del cliente.

Además de asumir rol de recepcionista, de forma improvisada actuaron de clientes, interpretando la llegada o salida de los mismos del hotel. El objetivo era recrear lo máximo posible una situación real en la actividad diaria de un establecimiento hotelero.

3.3.2 Desarrollo

La práctica se desarrolló durante una sesión de tres horas en la recepción de la residencia de la Universidad Europea. Para la escenificación se utilizaron elementos imprescindibles como el mostrador de recepción, un ordenador, un teléfono y los documentos de obligado cumplimiento por parte del cliente ante una situación de *check in* y *check out*. De forma secuencial los alumnos escenificaron los casos en el mismo orden que se ha expuesto en el apartado 3.1. Durante las simulaciones de los diferentes casos, todos los alumnos estuvieron presentes para analizar y observar los comportamientos de los compañeros, para de esta forma, y junto con el análisis posterior del video, poder trabajar con ellos las respuestas, la falta de respuestas, conductas, aspectos verbales, no verbales y otros elementos relevantes para la práctica.

4. ANÁLISIS

Para analizar la actividad se recogieron dos tipos de muestras. La primera fueron grabaciones en vídeo de los alumnos realizando la actividad, que se utilizaron posteriormente para evaluar su actuación y analizar los aspectos comunicativos pertinentes mencionados en el apartado de objetivos. También, fue una excelente forma de dar *feedback* a los alumnos ya que ellos pudieron ver sus actuaciones e identificar por si mismos los errores cometidos y las cosas que hicieron bien. El segundo tipo de muestra recogida fue un cuestionario de valoración de la actividad en el que los

alumnos valoraron 10 ítems de 1 (muy en desacuerdo) a 4 (muy de acuerdo), y pudieron dar su opinión sobre la actividad en un apartado para observaciones.

4.1 Análisis de los vídeos

Para analizar los videos y la actuación de los alumnos se tuvieron en cuenta dos parámetros. El primero era cumplir el protocolo para la recepción de llamadas al hotel, recepción y salida de clientes del hotel, establecido en la asignatura de recepción y reservas, que los alumnos habían trabajado previamente en el aula tanto en inglés como en español. El segundo parámetro para la evaluación de la actividad fue evaluar los recursos lingüísticos utilizados por los alumnos en lengua inglesa, sobre todo los mencionados en el apartado 2.1.

4.1.1 Resultados de los vídeos

Una vez visionados todos los videos se pudo apreciar que el primer fallo en el seguimiento del protocolo para la recepción de llamadas y *check in* fue la identificación del recepcionista al despedirse del cliente tras registrarse en el hotel. El segundo error más común fue la no confirmación de los datos de la reserva por vía telefónica. Muchos de los alumnos colgaban el teléfono sin comprobar que el cliente estaba de acuerdo con las fechas y precios de la reserva. Por el contrario, todos los alumnos se identificaron correctamente al contestar el teléfono, describieron los tipos de habitaciones y precios y supieron responder adecuadamente a las peticiones de los clientes en cuanto a direcciones, actividades de ocio y servicios disponibles. Dentro de los errores lingüísticos más comunes se pueden destacar el poco uso de la entonación, tan importante en inglés por sus múltiples funciones (gramatical, actitudinal, focal y discursiva), de acuerdo con Wells (2006), y errores de pronunciación a nivel segmental comunes como la no correcta utilización de vocales débiles, y la fricativa alveolar sonora.

4.2 Análisis de las encuestas

Tras el desarrollo de la actividad, los alumnos tuvieron la oportunidad de reflexionar sobre la misma y completar un formulario de valoración, véase imagen inferior, para el que se utilizó la siguiente puntuación: 1 (muy en desacuerdo), 2 (en desacuerdo), 3 (de acuerdo), 4 (muy de acuerdo).

Ítem	Valoración
1	Esta actividad está relacionada con las prácticas profesionales.
2	Esta actividad ayuda a consolidar los conocimientos aprendidos en el aula.
3	Me considero capacitado para ir a las FCT (formación en centros de trabajo) con garantía de hacer un buen trabajo.
4	El lenguaje, vocabulario y tecnología utilizados en la actividad son reflejo del trabajo realizado en el aula.

5	El entorno donde se realiza la actividad es apropiado.
6	Esta actividad fomenta el trabajo en equipo y compañerismo.
7	Realizar esta actividad en inglés me parece útil.
8	Recomendará esta actividad a los compañeros del primer curso.
9	Tras la realización de esta actividad me considero más preparado para ir a la FCT (formación en centros de trabajo).
10	Considero que este tipo de actividades debería hacerse más a menudo.

Tabla 1. Ejemplo de cuestionario para alumnos

Este formulario de valoración fue realizado por seis de los diez alumnos que participaron en la actividad y el resultado es el siguiente.

Ítem	Media
1	4.0
2	4.0
3	3.2
4	3.8
5	3.7
6	3.5
7	3.8
8	3.8
9	4.0
10	4.0

En la tabla de la izquierda puede verse la media de los resultados obtenidos para cada ítem del cuestionario. Se observa que los ítems mejor valorados son 1, 2, 9, y 10 con los que los alumnos están muy de acuerdo, que contrasta con el ítem número 3, que es el peor valorado con un 3.2 (de acuerdo). Este resultado es bastante significativo pues indica que aunque todos los alumnos se consideran más preparados para ir a las empresas (FCT) tras la actividad (valoración de 4 en el ítem 9), algunos de ellos no se consideran capacitados para ir a la empresa con garantías de hacer un buen trabajo (valoración de 3.2 en el ítem 3). De hecho, dos de los alumnos respondieron al ítem 3 con un 2 (en desacuerdo) y al 9 con un 4 (muy de acuerdo), lo que puede considerarse bastante contradictorio.

Tabla 2. Resultados del cuestionario

Todos los alumnos están de acuerdo en que la actividad fomenta el trabajo en equipo, se realiza en un entorno adecuado, es útil hacerla en inglés y en español, y todos la recomiendan a los alumnos del primer curso.

Por último, en lo que se refiere a los formularios de valoración, solo un alumno utilizó el apartado de observaciones para dar su opinión por escrito sobre la actividad, en la que sugiere que habría que hacerla más a menudo, con más improvisación y menos preparación. Este tipo de observaciones son importantes a tener en cuenta para futuras actividades, aunque la preparación es fundamental para que la actividad pueda salir adelante, y no todo puede dejarse a la improvisación. La temporalización, secuenciación y puesta en marcha de una actividad de este tipo requiere trabajo y dedicación por parte del profesorado. Tal vez el alumno se refiera a la improvisación a la hora de actuar en su papel de recepcionista en la actividad, aunque siempre se ha de seguir un protocolo de actuación para la recepción y salida de clientes en un hotel.

5. CONCLUSIÓN

Para hacer una valoración objetiva de la actividad se han de tener en cuenta los resultados de los indicadores de valoración realizados por los alumnos, y la valoración de los profesores en cuanto a tiempo de preparación, contextualización y análisis de resultados. Para los alumnos, la actividad fue una buena experiencia ya que significó salir del contexto habitual del aula y encontrarse en un nuevo entorno, de cara al público, como en una situación profesional real. Todos coinciden en recomendar la actividad a los compañeros de primer curso, y en hacerla más a menudo. Para los profesores estos indicadores son positivos, ya que indican que la actividad ha sido buena y puede repetirse en el futuro. Se intentará hacer dos o tres prácticas por curso en el futuro e invitar a los alumnos de primer curso a que participen en la misma. También, se priorizará que los alumnos interioricen el protocolo para recepción y reservas en inglés y español desde la primera práctica para que en las siguientes no haya errores de este tipo, que entendemos son importantes. Finalmente, los profesores coinciden en que la actividad fue muy positiva ya que los alumnos pudieron practicar todos los contenidos trabajados en el aula con más o menos confianza y ver sus actuaciones a posteriori para aprender de sus propios errores. Se intentará que esta y otras actividades que acerquen el mundo profesional al aula se lleven a cabo con asiduidad para que el alumnado esté preparado al cien por cien cuando vaya a las prácticas profesionales.

6. REFERENCIAS

Amo, E., Jareño, F., Lagos, M. G., & Tobarra, M. A. (2014). Las nuevas metodologías docentes y su repercusión en los planes de estudio. *Innovar*, 24(54), 231-249.

Barrows, H. (1986) 'A taxonomy of problem-based learning methods', *Medical Education*, vol. 20, pp. 481-6.

Forsythe, F. (2002) 'The role of problem-based learning and information technology in a spoonfed undergraduate environment', in T. Johannessen, A. Pedersen, & K. Petersen, (eds), *Educational Innovation in Economics and Business*, Vol. VI, Kluwer Academic Publishers, Amsterdam.

Servicio de Innovación Educativa de la Universidad Politécnica de Madrid (2008). El método del caso. Guías rápidas sobre nuevas metodologías. Disponible en: <http://innovacioneducativa.upm.es/guias/MdC-guia.pdf> (Consultado el 24 de junio de 2015).

Jalgaonkar, S. V., Sarkate, P. V., & Tripathi, R. K. (2012). Students' perception about small group teaching techniques: role play method and case based learning in pharmacology. *Education In Medicine Journal*, 4(2), e13-e18. doi:10.5959/eimj.v4i2.21

Wells, J. C. (2006). *English intonation: An introduction*. Cambridge University Press.