

Ejercicios de Comunicación para asignaturas de Dirección de Empresas, Marketing y Comercialización de Productos y Comportamiento Organizacional del Grado en Turismo

Autores: Dorta Afonso, Daniel (Diplomado en Turismo, Máster en Dirección y Planificación del Turismo, Especialista en Redes Sociales y Comunidades Virtuales y Doctorando en Psicología Organizacional, Investigador y Profesor en Turismo); Cantero García, María (Doctora en Psicología, Profesora Universitaria); Granado Peinado, Miriam (Doctoranda en Psicología, Profesora de Universidad).

Público: Profesorado Universitario. **Materia:** Área de Organización y dirección de empresas, comercialización e investigación de mercados y comportamiento organizacional. **Idioma:** Español.

Título: Ejercicios de Comunicación para asignaturas de Dirección de Empresas, Marketing y Comercialización de Productos y Comportamiento Organizacional del Grado en Turismo.

Resumen

Nos basamos en los estudios que caracterizan a los estudiantes de turismo como aprendices activos. Esto significa que son personas que prefieren aprender mediante situaciones y problemas concretos. Por lo tanto, disfrutan más cuando los docentes utilizan estrategias de aprendizaje activo como la metodología de estudios de casos, el aprendizaje basado en problemas (ABP) o las dinámicas de aprendizaje cooperativo versus a las clases magistrales o las exposiciones teóricas. Se proponen dos actividades prácticas para utilizar en la docencia de las asignaturas relacionadas con la dirección de empresas y el comportamiento organizacional del grado de turismo sobre la comunicación grupal.

Palabras clave: grado en turismo, comportamiento organizacional, dirección de empresas turísticas, actividades prácticas, metodologías activas.

Title: Exercises of Communication for courses related to Business Management and Organizational Behaviour of the Bachelor's degree in Tourism.

Abstract

We build on studies that characterize tourism students as activist learners. This means that they prefer to learn from concrete problems and situations. Therefore, they enjoy the most when instructors active learning strategies such as the case study method, problem-based learning, or cooperative learning compared to wide theoretical classes and expositions. We propose two practical activities to be used when teaching courses related to tourism business management and organizational behavior of the bachelor's degree in tourism on the topic of groups' communication.

Keywords: bachelor's degree in tourism, organizational behaviour, tourism business management, practical exercises, communication in groups.

Recibido 2018-07-20; Aceptado 2018-07-25; Publicado 2018-08-25; Código PD: 098091

INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

Con el objetivo de contribuir al uso de nuevas metodologías vinculadas al espacio europeo de educación superior, EEES, al desarrollo y evaluación a través de competencias, se apostó por la incorporación en nuestra asignatura por el uso de metodologías activas, más concretamente, el estudio de casos. La puesta en marcha de metodologías activas introduce al estudiante como protagonista en su proceso de enseñanza y aprendizaje, y por otro lado, el uso del estudio de casos como metodología de evaluación seleccionada por su coherencia con el tipo de conocimientos que se pretende identificar y validar, pone el énfasis no tanto en la evaluación sumativa, sino en la evaluación formativa que ha de utilizarse en beneficio de los estudiantes, con la finalidad de guiarlos y orientarlos hacia nuevos aprendizajes. Con esta metodología el alumno se enfrenta a casos muy concretos y semejantes a los que tendrá que desarrollar en su actividad profesional, lo cual nos puede servir para la motivación del alumnado, ya que el aprendizaje está contextualizado y nos permite por tanto ubicarnos en un contexto real. A través del estudio de distintos casos los estudiantes podrían ser capaces de recordar

cómo han resuelto un problema, aunque no hayan tenido la suficiente guía para ello, por lo tanto, serían capaces de transferir el aprendizaje adquirido a otras situaciones, situaciones nuevas, –que es el objetivo final del aprendizaje–. Este enfoque ha sido apoyado principalmente por docentes con una visión teórica constructivista del aprendizaje. Un enfoque basado en el descubrimiento del conocimiento por el propio alumno parece tener beneficios cognitivos, emocionales y motivacionales (Reiser, Copen, Ranney, Hamid y Kimberg, 1994), como favorecer la habilidad para aprender de los errores, tolerar la frustración, propiciar la adquisición de conocimiento más significativo o aumentar el tiempo de retención del conocimiento adquirido (Lovett, 1992). Además, esta posición parece favorecer las actitudes positivas del alumno con respecto al área “*aprender a aprender*” (Bruner, 1961; Suchman, 1961), proporcionándoles un mayor control y favoreciendo la motivación intrínseca por la tarea. Una vez conceptualizado el marco desde el que se parte en este estudio es necesario profundizar en los distintos aspectos que dotan de forma, sentido y coherencia a esta propuesta didáctica, para ello reflexionaremos sobre la importancia de los estilos de aprendizaje.

Los estilos de aprendizaje hacen referencia a las diferencias en las preferencias de aprendizaje que tienen los estudiantes (Kolb y Kolb, 2005). Este es un concepto importante en todos los niveles de enseñanza incluyendo el universitario ya que permite a los docentes adaptar sus estrategias didácticas y colocar al alumnado como principal protagonista de su aprendizaje en función de su estilo y forma de aprender. Algunos estudios indican que hay personas que prefieren trabajar mediante una conceptualización más abstracta y por el contrario hay otras personas que disfrutan más cuando el aprendizaje nace mediante el análisis de situaciones concretas.

De hecho Honey y Mumford (1986) propusieron un sistema de clasificación de las preferencias de aprendizaje de los estudiantes que tienen en cuenta las menciones anteriores y que clasifica a los estudiantes en aprendices teóricos, reflexivos, pragmáticos y activos. En el presente trabajo nos centramos en los aprendices activos ya que la evidencia empírica disponible ha caracterizado a los estudiantes de turismo en esta categoría (Lahsley y Barron, 2006; Lahsley, 1999). Los aprendices activos son aquellos que prefieren aprender a través de la experiencia en situaciones concretas (Honey y Mumford, 1986). Por el contrario, son estudiantes a los cuales no es apropiado llegar a través de exposiciones teóricas o clases magistrales donde el docente adquiere el papel principal en la enseñanza.

Teniendo en cuenta la necesidad que se plantea de adaptar la enseñanza a los distintos perfiles de alumnado, se considera que una metodología docente apropiada en el contexto de la enseñanza universitaria para estudiantes de turismo es la metodología de estudio de casos. Esta metodología ha sido utilizada en numerosas disciplinas, desde la medicina (Kassirer, 2010) hasta los negocios (Cagle y Baucus, 2006). Normalmente implican la presentación de una historia en formato escrito que pone a los estudiantes ante un problema del mundo real que deben resolver (Herreid, 2011). Por lo tanto, y debido a que los estudiantes de turismo prefieren el aprendizaje a través del análisis de situaciones concretas, hemos diseñado algunos casos que ponen a los estudiantes de turismo ante varios dilemas que tendrán que resolver.

Las actividades versan sobre temática empresarial, de hecho, han sido pensadas para las asignaturas del área de dirección de empresas turísticas y de comercialización e investigación de mercados. Hasta ahora han sido utilizadas como material docente en la asignatura de comportamiento organizacional (*psicología de los grupos y de las organizaciones*) del grado de turismo. La utilización hasta ahora de estas actividades ha sido satisfactoria ya que “*permite aplicar los conceptos teóricos a situaciones a las que nos podemos enfrentar en un futuro profesional y no solamente memorizar la teoría para el examen*” *Testimonio de estudiante del grado de turismo*.

ACTIVIDADES PROPUESTAS

Como se menciona anteriormente, los estudiantes de turismo disfrutaban más de un aprendizaje que arranca del análisis de situaciones y problemas concretos. Por ello se han propuesto dos actividades relacionadas con la comunicación grupal que analizan casos concretos.

En particular, la primera actividad de *comunicación escrita* propone el análisis de una situación a raíz de dos opiniones reales de un cliente que visitó un determinado hotel de un consolidado destino de sol y playa. La segunda actividad de *comunicación oral* propone la representación de varias escenas que parten de situaciones reales que han vivido profesionales del sector turístico. Las situaciones no son el día a día de los trabajadores del sector, son casos algo extremos que han sido propuestos para manejar la comunicación en situaciones difíciles y entrenar por lo tanto las habilidades de resolución de conflictos.

Actividad 1. Comunicación escrita: “Respondiendo a las incidencias en TripAdvisor”

Escenario de la actividad.

Eres la/el encargada/o de un pequeño hotel de cuatro estrellas en el sur de Gran Canaria. Es un hotel destinado a hombres adultos con 20 habitaciones tipo bungalows, que ofrece servicio de wellness. Una de tus tareas es monitorizar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes que visitan tu hotel. En particular sueles entrar en TripAdvisor y has leído la siguiente opinión de uno de los clientes que se alojó en tu establecimiento durante la semana santa.

Opinión en TripAdvisor año actual: *“Estuve con mi pareja el año pasado en el hotel y por ello teníamos muchas ganas de volver a repetir, lo cierto es que a día de hoy nos hemos arrepentido un poco y no pensamos que vayamos a volver. Nada más entrar nos despachó una chica, que debe ser nueva porque el año pasado no la había visto. Notamos con respecto al año pasado que la acogida fue un poco fría, ya que no hubo nada de conversación durante el check-in, no nos preguntó nada sobre el viaje o alguna pregunta típica. Si no me equivoco la segunda frase que nos dijo fue que le diéramos una tarjeta de crédito para la garantía. Esta misma chica nos llevó a la habitación, pero no nos la mostró mucho, sino que nos dijo cómo abrir la puerta y se marchó. La gobernanta estaba en aquel momento entrando en otra habitación cercana, y saludó a la recepcionista (que luego descubriríamos que era la directora en realidad) pero no a nosotros. Recuerdo que el chico del año pasado nos hizo hasta alguna broma sobre lo grande que era la ducha. Además, la habitación era la peor del hotel, aunque esto es una percepción subjetiva, ya que para otra persona puede ser una habitación buena debido a la intimidad que proporciona. Nos alojamos en régimen de pensión completa porque el año pasado la experiencia había sido tan buena que al final habíamos decidido realizar todas las comidas en el hotel. Sin embargo, en la primera comida ninguna persona del restaurante sabía de este hecho y nos ofrecieron la carta de snacks y no la del restaurante a la carta. Tras explicar que veníamos de pensión completa sí que nos ofrecieron la otra carta menú. De todas formas, cuando el camarero fue a cocina a decirlo, la cocinera dijo “a mi no me han dicho nada”. En el menú había tres platos generales (pasta, arroz y huevos rotos), cuatro de carne y dos de pescado. Además, hay cuatro ensaladas y algunas raciones de picar y tres postres. Creemos que no está realmente preparado para una pensión completa y encima yo soy vegetariano por lo que la oferta se reduce muchísimo. Además, era frecuente que no tuvieran muchos de los platos, no hubo pizza ningún día, otro día no había salmón, otro día no había lo otro, etc. Varios de los días no hubo el único postre de los tres que me gustaba. El segundo día por la noche era el día de la barbacoa (todo platos de carne). Le explicamos la situación al camarero el cuál nos respondió “es que hoy es día de barbacoa”. Esto lo entiendo, pero creo que una respuesta más apropiada sería algo como “un segundo voy a ver de qué platos disponemos para usted”. Todas las conversaciones de los camareros con cocina se oyen perfectamente desde el restaurante y es un poco incómodo ver las malas respuestas de cocina. Además, los platos no son de un restaurante a la carta de un hotel de cuatro estrellas pues se aprovechan muchas de las sobras de un día para otro, las guarniciones son casi siempre calcadas. Las raciones son muy pequeñas, y realmente creo que no supondría un gran incremento en costes poner 10 patatas en vez de 6, o dos muslos de pollo en vez de uno. Unos de los días me cobraron uno de los platos ya que al habernos quedado con hambre pedimos un plato más. Se que el menú tiene unas características, pero por lo menos si ves que no pido postre (porque no te queda) me puedes regalar uno de los platos, o alguna de las bebidas. A veces hay una larga espera entre plato y plato y no entiendo realmente por qué, si es que solamente hay 20 habitaciones en el hotel, unas 10 parejas cenando a la vez a lo sumo. En este caso se apreciaría una copita de vino en la espera o algo.*

Además, el último día nadie sabía muy bien cómo hacernos el check-out ya que nos íbamos por la mañana temprano y no habría nadie para hacerlo. Dejamos todo pagado en restaurante la noche anterior pero aún así nos hicieron un cargo de 108€ a la tarjeta el cuál no sé a qué se debe. (He llamado para solucionar el problema, pero aún no me han dado respuesta). El jacuzzi no funcionó el último día y dado que el hotel es wellness, no tener jacuzzi durante uno de los 4 días en los que estuve pues no me pareció muy normal. No vi ningún técnico en todo el día para arreglarlo. Además de que, ya que el agua de la piscina estaba un poco fría, se agradecía estar en el agua algo más calentita del jacuzzi, pero no pudo ser.

Solamente vi dos caras conocidas en todo el personal, casualmente los dos más nuevos del año pasado eran los dos más veteranos de este año. El camarero y uno de los chicos que hacía las habitaciones. ¿Dónde está todo el personal del año pasado?

Yo creo que ya no voy a volver, desde mi punto de vista no cuesta lo que he pagado.”

Después de haber leído la opinión, te has quedado un poco perpleja/o. Eres tú la persona que los atendió (la directora). ¿Qué ha pasado? Además, este cliente vino el año pasado y jeta es su valoración!

Opinión en TripAdvisor año anterior: *Todo genial. El personal súper amable. Juan nos atendió súper bien todos los días que estuvimos. El resto del personal del bar estuvo muy dispuesto siempre. El chef cocina de lujo, toda la comida estaba muy rica. Los recepcionistas y el director del hotel también eran muy amables. Con respecto a la habitación, era enorme, se podía bailar en la ducha incluso. Todo era totalmente nuevo y estaba muy limpio. La piscina es lo máximo en el hotel, las tumbonas son ultra cómodas y las que hay dentro de la piscina son un lujo. El jacuzzi es muy divertido. El gimnasio no lo usé, pero tenía muy buena pinta desde lejos. Lo único negativo, si se puede señalar algo, es que no había una bebida que me gustaba. Sin embargo, se ofrecieron a conseguirla y me han dicho que lo indique en mi próxima reserva para que la tengan preparada.*

Enunciado de la actividad.

1. Identifica los principales puntos fuertes y puntos débiles de los profesionales.
2. ¿Cómo hubieras mejorado la acogida de los clientes en el hotel?
3. ¿Hubo algún fallo del personal? ¿Ha habido algún fallo tuyo?
4. ¿Crees que hay cuestiones de producto que no se alinean con lo que ofreces?
5. ¿Crees que has perdido a los clientes? ¿Tienes alguna forma de recuperarlos?
6. Escribe la respuesta que vas a dar a los clientes en TripAdvisor.

Actividad 2. Comunicación oral: “Analizamos nuestros roles”

Escenario de actividad.

Representen las siguientes situaciones en función del rol asignado.

Primera situación:

- ROL Recepcionista: eres recepcionista en un hotel de 5 estrellas. Llevas poco tiempo, de hecho, estás con un contrato en prácticas y es tu primera experiencia laboral después de haber finalizado tu carrera. Te gusta mucho tu trabajo y tratas a cada cliente de forma especial. Es de noche, faltan un par de horas para acabar tu turno y llega una de las últimas llegadas. Tu objetivo es hacer el check-in de la mejor forma posible.
- ROL Cliente: eres un cliente que llega a un hotel de 5 estrellas por un par de noches. Eres una persona con mucho éxito en el ámbito profesional (tu posición económica es alta), tienes entre 50 y 60 años, aunque eres una persona con un gran atractivo. Cuando llegas al hotel, no hay mucha gente, solamente un recepcionista que te resulta seductor. Intentas ligar con él de forma sutil. Le preguntas por lugares para tomar algo / su procedencia. Te interesas por saber a qué hora acaba su turno y le invitas a tomar algo. Ante sus negativas acabas por ofrecerle una cantidad de dinero si te acompaña a tu habitación.

Segunda situación:

- ROL Recepcionista: eres recepcionista en un hotel urbano de cuatro estrellas. En esta situación tendrás que realizar el check-in de un cliente. Cuando la persona llegue al mostrador dale los buenos días, pregúntale que si tiene una reserva y a nombre de quién. Pídele su tarjeta de crédito y finaliza diciéndole donde está su habitación y como llegar a ella. Si te pregunta algo respóndele, aunque intenta despacharle rápido. Hoy tienes un día muy malo. De hecho, intenta no sonreír hasta terminar la situación. Procura cuidar lo que dices, aunque no te esfuerces en cuidar el lenguaje no verbal. Cruza tus brazos hasta que llegue el cliente al que le harás el check-in.
- ROL Cliente: eres un cliente que llega a un hotel urbano de cuatro estrellas. Vas a estar unos días en esta ciudad y lo cierto es que no conoces nada del lugar así que intentarás conseguir que en recepción te recomienden algo. Vas a hacer el check-in así que dirígete al recepcionista y dile que tienes una reserva a tu nombre. Dale la información que te pida. Pregúntale dónde puedes cenar y que si te recomienda algún sitio para ir esta noche a tomar algo. También estás interesado/a en ir mañana de compras, pídele información.

Tercera situación:

- ROL Informador turístico: trabajas en la oficina de turismo de una pequeña localidad como informador turístico. Después de la comida entra el primer turista al que tienes que atender.
- ROL Turista: estás borracho/a aunque no se te nota mucho. Entrás en la oficina de información turística de la localidad que estás visitando. Pides un mapa del lugar y le indicas a la persona que te está atendiendo que te explique donde están algunas cosas. Estás muy cansado y te empiezas a recostar entre medio de la explicación hasta que subes las piernas en la mesa y te duermes.

Enunciado de la actividad.

Responde a las siguientes preguntas sobre cada una de las escenas que veremos representadas en clase. Vamos a fijarnos sobre todo en la persona que desempeña el rol de trabajador en la empresa: es decir la camarera, los recepcionistas y el/la técnico en información turística.

1. ¿Crees que el lenguaje verbal es el adecuado? ¿Por qué?
2. ¿Crees que el lenguaje no verbal es el adecuado? ¿Por qué?
3. ¿Crees que ha resuelto bien la situación? ¿Por qué?
4. ¿Cómo se podría haber mejorado la situación?

Bibliografía

- Bruner JS. 1961. The act of discovery. *Harvard Educational Review*, 31, 21–32.
- Cagle, J. A., & Baucus, M. S. (2006). Case studies of ethics scandals: Effects on ethical perceptions of finance students. *Journal of Business Ethics*, 64(3), 213-229.
- Herreid, C. F. (2011). Case study teaching. *New directions for teaching and learning*, 2011(128), 31-40.
- Honey, P., Mumford, A. (1986). *The Manual of Learning Styles*, second ed. Peter Honey Publications Ltd., Maidenhead, Berkshire, UK.
- Kassirer, J. P. (2010). Teaching clinical reasoning: case-based and coached. *Academic Medicine*, 85(7), 1118-1124.
- Kolb, A. Y., & Kolb, D. A. (2005). Learning styles and learning spaces: Enhancing experiential learning in higher education. *Academy of management learning & education*, 4(2), 193-212.
- Lashley, C. (1999). On making silk purses: Developing reflective practitioners in hospitality management education. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 11(4), 180-185.
- Lashley, C., & Barron, P. (2006). The learning style preferences of hospitality and tourism students: Observations from an international and cross-cultural study. *International Journal of Hospitality Management*, 25(4), 552-569.
- Lovett, M.C. (1992). Learning by problem solving versus by examples: the benefits of generating and receiving information. In Proc. 14th Annual Conference Cognitive Science Society, 956–961. Hillsdale, NJ: Erlbaum
- Reiser, B.J., Copen, W.A., Ranney, M., Hamid, A., & Kimberg, D.Y. (1994). Cognitive and Motivational Consequences of Tutoring and Discovery Learning. Tech. Rep., Inst. Learn. Sci., Northwestern Univ
- Suchman, J.R. (1961). *Inquiry training: building skills for autonomous discovery*. Merrill-
- Tobias, S., & Duffy, T.M., eds. (2009). *Constructivist Instruction: Success or Failure*. New York: Routledge.