

DOSIERES SEGUNDAS LENGUAS E INMIGRACIÓN

2009

Dossier nº 19

Análisis de las necesidades de la población inmigrante de Cantabria para la propuesta de cursos con fines laborales en el sector turismo y hostelería.

Cristina Martínez García

Dirección: Félix Villalba & Maite Hernández

© Cristina Martínez García

ISSN: 1988-9038

DOSIERES SEGUNDAS LENGUAS E INMIGRACIÓN

2009, Nº 19



El documento que aquí se reproduce es propiedad de su autor/a quien lo ha remitido a *segundaslenguaseinmigracion.es* para su publicación.

Las ideas y opiniones recogidas en este trabajo no reflejan necesariamente, las de *Dosieres Segundas Lenguas e Inmigración*.

La versión electrónica de este documento ha sido preparada por este dominio respetando el formato y redacción del original.

FUNDACIÓN COMILLAS Y UNIVERSIDAD DE CANTABRIA

**ANÁLISIS DE NECESIDADES DE LA POBLACIÓN INMIGRANTE
DE CANTABRIA PARA LA PROPUESTA DE CURSOS CON FINES
LABORALES EN EL SECTOR TURISMO Y HOSTELERÍA**

Memoria del Máster ELE que presenta:

Cristina Martínez García

Tutor: Dr. Florentino Paredes García

Máster en Enseñanza de Español como Lengua Extranjera.

Santander, 2009.

Gracias a usted, por estar ahora leyendo este trabajo de investigación, agradezco su interés y su tiempo.

Gracias a todas las personas que han estado cerca del camino que ha ido trazando este trabajo: a mi Familia, a Federico por estar siempre a mi lado en todos mis proyectos, a los amigos que han puesto su grano de arena en este estudio como Ana Sieiro, compañera de Máster, Naomi, Mercedes, Eduardo y los amigos que incondicionalmente me apoyan en todo momento.

Reconozco el apoyo de la Fundación y la oportunidad que me ha dado para introducirme en el apasionante mundo de la enseñanza del español. Agradezco también la ayuda de mi tutor Florentino Paredes que ha tenido la paciencia y la sabiduría para poder acompañarme en esta aventura.

Gracias a Félix Villalba y a Maite Hernández por compartir sus experiencias a través de su Página Web y a través de los cursos que imparten como al que acudí en la Universidad de la UIMP en el verano 2008. Ellos dedican una gran parte de su tiempo al mundo de la enseñanza del español para inmigrantes e inspiran en todo momento a cualquier persona que decide enseñar español a este colectivo.

Quedan incluidas también, todas las personas que han hecho posible que estas líneas fueran escritas como el personal de *Cantabria acoge* y como los protagonistas que dan vida a este centro: las personas que eligieron Cantabria en busca de una oportunidad.

Espero que disfruten de su lectura.

Cristina Martínez García

1. Introducción	1
2. El escenario: la inmigración en Cantabria:	7
2.1. Situación de la inmigración en Cantabria	7
2.2. Las demandas del inmigrante con relación a la sociedad	15
2.3. Las demandas del mercado laboral en relación a los inmigrantes	17
3. El análisis de necesidades:	18
3.1. Factores de aprendizaje	18
3.1.1. El alumno	23
3.1.2. El profesor	26
3.1.3. El centro educativo	27
3.1.4. Comunidad	28
3.1.5. Materiales	28
3.2. Concepto de análisis de necesidades y relación con el proceso de aprendizaje	31
3.2.1. Necesidades objetivas y necesidades subjetivas	32
3.2.2. Recursos e instrumentos para el AANN	33
4. Metodología llevada a cabo para la detección de las necesidades:	35
4.1. Población estudiada	35
4.2. Instrumentos y técnicas utilizados para la detección de las necesidades	36
4.2.1. El cuestionario aplicado a los inmigrantes de <i>Cantabria acoge</i>	36
4.2.2. Entrevistas y cuestionarios a inmigrantes que han realizado el curso de hostelería	41
4.2.3. Entrevistas a personal español que trabaja en <i>Cantabria acoge</i>	44
4.2.4. Observación directa en un restaurante asiático	44
4.3. Conclusiones	47

5. Propuesta de programación de un curso de EFL a partir del análisis de necesidades de la didáctica de español para inmigrantes:	49
5.1. Posibles aplicaciones en un curso de EFL para el sector de la Hostelería a partir de la propuesta del análisis de necesidades	49
6. Conclusiones	58
7. Glosario	59
8. Referencias bibliográficas	61
9. Apéndice	
I Cuestionarios utilizados en la investigación	65
II Programa de cursos de capacitación laboral ofrecidos por el centro <i>Cantabria acoge</i> en el año 2007.	71
III Posible material para utilizar en un curso de EFL en el sector de la Hostelería y Turismo.	73

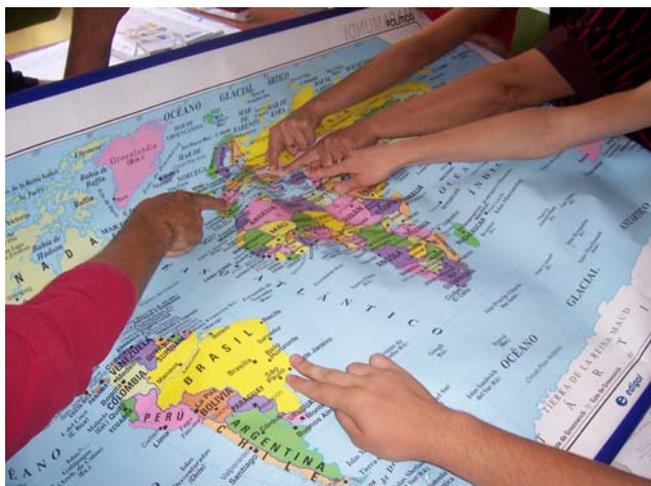
1. INTRODUCCIÓN

*Solo hay una cosa más dolorosa que aprender de la experiencia
y es, no aprender de la experiencia.*

Lurance Johnston Meter (1919-1990). Profesor y escritor canadiense.

Me gustaría pedirle a usted, que está comenzando a leer este texto, que cerrara los ojos y se imaginara que un día su país comienza a carecer de alimentos, imagínese que los recursos naturales de su entorno empiezan a escasear y que las personas inician su camino hacia la supervivencia en países como Marruecos, China o Rusia. Imagínese ahora que usted es una de esas personas. Ahora se encuentra en Marruecos y tiene que buscar un trabajo allí, no le importa trabajar en un hogar, en un restaurante o en cualquier lugar...Solo quiere llevarse el pan a la boca. Probablemente usted ha tenido un buen trabajo en su país pero ahora tiene que empezar de cero. ¿Por dónde empezaría a buscarse la vida? ¿Empezamos por el idioma?

Si nosotros pudiéramos ayudar a comunicarse a las personas extranjeras que no comparten nuestra lengua, si pudiéramos evitarles la angustia que le invade a un individuo cuando no se puede expresar, si pudiéramos apartar de sus recuerdos lo difícil que es no poder atender a un cliente o no poder comunicarse con sus compañeros por no hablar el mismo idioma. Si entre todos pudiéramos crear manuales específicos para los más comunes trabajos ofertados a este grupo de personas en el mercado laboral, si pudiéramos ayudarles con cursos concretos para ofrecerles una capacitación laboral, si pudiéramos...



*Foto realizada en Cantabria acoge.
Julio 2008, clase de nivel intermedio (B1 y B2).*

Tomaré el centro de *Cantabria acoge* como punto de referencia principal de este estudio, aquí recojo una pequeña muestra de inmigrantes estudiada y observada que reflejará en su medida la situación actual en la enseñanza del español a este colectivo en Cantabria. Desde mi experiencia personal como profesora de español, como parte del equipo de *Cantabria acoge*, procuraré demostrar la necesidad de la enseñanza del idioma a inmigrantes con fines laborales¹. *Cantabria acoge* es uno de los centros de ayuda en Santander que acoge mayoritariamente a las personas procedentes de países desfavorecidos económicamente, se ayuda en distintos campos a este colectivo, comúnmente conocidos como “inmigrantes”.

Entresaco unas líneas de mi diario de clase:

Martes, 1 de julio del año 2008 a las 10:30 de la mañana- *Cantabria acoge*: “Hoy me he encontrado en la clase con un grupo de adultos con muchas ganas de aprender, un grupo constituido por diez personas: tres personas procedentes de Rumania, tres personas procedentes de Moldavia, dos personas de Senegal, una persona de origen marroquí y una persona paquistaní: dos mujeres y siete hombres. Lo primero que he

¹ (...) como trabajadores o potenciales trabajadores, parte de los integrantes de este grupo social necesitarán un aprendizaje específico de la lengua relacionado con el mundo del trabajo, lo que para la enseñanza de nuestra lengua podríamos denominar *español con fines laborales* (Hernández y Villalba, 2005).

propuesto al comienzo de la clase ha sido una presentación individual para conocer sus orígenes, sus identidades y sobre todo, sus inquietudes y objetivos para aprender español. De las diez personas presentes en la clase, ocho han respondido que su objetivo principal para aprender el idioma era encontrar trabajo”.

Esta situación me ha hecho reflexionar: ¿Debemos plantearnos la importancia de los cursos de español con fines laborales para este colectivo? ¿Cuáles son las necesidades lingüísticas de los inmigrantes que vienen a Cantabria y consiguen trabajo en el sector de del Turismo y de la Hostelería? ¿Sería beneficioso ofrecer a estos colectivos cursos de español concretamente diseñados para sus futuros trabajos en el sector?

Objetivo: Trataremos de responder a las preguntas anteriormente planteadas y para ello se hará un análisis de necesidades lingüísticas de los inmigrantes que vienen a Cantabria a trabajar, concretamente, las personas que finalmente encontrarán trabajo en el sector de la Hostelería y del Turismo.

Este estudio dará lugar a la elaboración de un instrumento para el análisis de necesidades que pueda servir para diferentes colectivos de inmigrantes. Desde una experiencia modesta y particular, trataremos de observar a las personas que provienen de otros países, con una lengua nativa distinta al español y que acaban formando parte del grupo de trabajadores del sector del Turismo y de la Hostelería en Cantabria.

Metodología: Para este estudio, se utilizarán distintos recursos o instrumentos. Se llevarán a cabo procesos como la observación en clase, pruebas de evaluación, entrevistas, cuestionarios, estadísticas y otros instrumentos que nos ayuden a completar esta investigación. Las muestras estudiadas se recogerán principalmente en el centro de *Cantabria acoge* y se contará también con las opiniones y experiencias particulares de algunos inmigrantes que trabajan en este sector. Contaremos con la colaboración de diversos grupos de extranjeros, teniendo el privilegio de poder mostrar los testimonios de personas que trabajan ya en este campo, personas que participan en cursos de hostelería y personas que aspiran a encontrar un trabajo en esta Área pero que todavía se encuentran

al principio del camino. Todos ellos nos aportarán información que nos ayudará a captar sus necesidades y así nosotros podremos desarrollar nuestro análisis de necesidades y nuestro modelo de una programación de un curso de español con fines laborales.

Primero, trataremos de clarificar la diferencia que existe entre el término de “español con fines específicos” (EFE) y la denominación de “español con fines laborales” (EFL).

La enseñanza del español con fines laborales tiene una clara orientación social en la medida en que supone un instrumento potente de acceso y promoción al mercado laboral. No hay que olvidar que los destinatarios de este tipo de acciones son vulnerables a los cambios que se producen en el entorno del trabajo- desempleo, cambios tecnológicos...- (Verhallen, S.1996).

Según este mismo autor: «El aprendizaje de la lengua tiene que estar “insertado en el contexto” y debe conectar con aspectos laborales operativos. Se supone que los estudiantes tienen que practicar lo que aprenden. Las necesidades lingüísticas en el lugar de trabajo y las necesidades lingüísticas de los trabajadores en su propia situación laboral se tienen que transferir al curso. Y, a la inversa, las palabras, las frases y los actos de habla que aprenden los estudiantes en las clases de idioma tienen que ser los que pueden usar de una manera inmediata el día siguiente.» (1996:5).

Como describen Hernández y Villalba (2005) el español con fines laborales (EFL) es un Área que posee una gran importancia en países con una larga trayectoria en inmigración como Australia, Holanda, Alemania o Estados Unidos. En sus estudios determinan que en España, hasta ese momento, habían sido muy pocas las iniciativas en este campo: apenas algunos glosarios de términos profesionales, como los elaborados por el IEES Juan de la Cierva, el manual *Aprendiendo un idioma para trabajo* (2002), de Cruz Roja, *el diseño de un curso para mujeres del servicio doméstico* realizado por Hernández y Villalba (2003) y alguna que otra memoria de máster. A día de hoy, y después de una concienciación de esta necesidad ya empezamos a contar con más material.

Sin embargo, en España son múltiples los estudios sobre el español denominado de una forma genérica “español con fines específicos”. Sánchez Pérez (1992:11) afirma que existen testimonios fiables del aprendizaje de lenguas mediante vocabularios y manuales de conversación entre los sumerios, entre los egipcios, entre los griegos y entre los romanos. Ahora bien, es en el siglo XX cuando el concepto de enseñanza de lenguas con fines específicos adquiere pleno sentido.

En palabras de Hutchinson y Watters (1987:21) se define la enseñanza de segundas lenguas para fines específicos como el «enfoque de la enseñanza de lenguas que tiene como meta satisfacer las necesidades de comunicación de un grupo específico de aprendices».

Por lo general, la enseñanza con fines específicos está destinada a trabajadores de muy alta calificación profesional (...) consiste en afianzar sus habilidades lingüísticas en algunos dominios particulares del español, por ejemplo, el jurídico, el del turismo, el de los negocios. (Hernández y Villalba, 2007:3). En este trabajo se hablará de un español necesario destinado a los trabajadores de las distintas áreas de los sectores de la Hostelería y del Turismo. El español con fines específicos del Turismo estaría más especializado y requeriría un conocimiento alto de la L2.

A continuación presentamos un cuadro que muestra las diferencias entre la enseñanza del español con fines generales, la enseñanza del español con fines académicos y la enseñanza del español con fines ocupacionales o laborales, en la cual nos centraremos en la presente investigación.

Especificidad y la enseñanza del idioma (Widdowson 1983)

Tipo de Lenguaje	Con Fines Generales	Con Fines Académicos	Con Fines Ocupacionales
Enfoque	Educativo		Formativo
Pedagogía	Especificación de los objetivos		Convergencia de fines y objetivos
Objetivos	Desarrollo de capacidad general	Desarrollo de capacidad específica	Desarrollo de competencia restringida
Resultado Ideal	Preparación para fines eventuales	Preparación para aplicar capacidad adquirida a nuevos problemas y contextos	Aplicación de fórmulas a problemas y contextos fijos
Metodología	<ul style="list-style-type: none"> - Basada en aprendizaje - Ecléctica, en la que la selección de los contenidos es crucial - Uso activo del estilo cognitivo 		<ul style="list-style-type: none"> - Basada en instrucción - Estandarizada - Emparejamiento de estímulo y respuesta - Uso del modelo-base

En nuestro trabajo hablaremos de la enseñanza del español con fines laborales que a día de hoy no se considera sinónimo de la enseñanza del español con fines específicos.

2. EL ESCENARIO: la inmigración en Cantabria

Ante la misión de la búsqueda de nuestra población objeto de estudio, nos surgen primeras cuestiones como: ¿Cuántos inmigrantes hay en Cantabria? ¿Cuáles son las características individuales de estos extranjeros (nacionalidad, edad, sexo, profesión, nivel de estudios, etc.)? Centrándonos ya más en el estudio concreto de nuestro trabajo, nos planteamos otras preguntas como: ¿Por qué vienen a Cantabria? ¿Cuántos integrantes de este colectivo no tienen el español como lengua nativa? Estas son las primeras cuestiones que nos invitan a conocer datos concretos y detallados sobre la población inmigrante en Cantabria².

2.1. Situación de la inmigración en Cantabria

Cantabria es una de las comunidades que se ha sumado a la lista de regiones receptoras de inmigrantes. La llegada continua de estas personas ha sido especialmente significativa como para plantear nuevos modelos educativos, sociales, económicos y culturales en la región. A pesar de su constante recibo de llegadas, el crecimiento de la población extranjera en Cantabria está siendo más lento que en otras comunidades.

² Hay que tener en cuenta que este estudio ha sido realizado en el año 2008 y por eso las cifras y la información obtenida corresponden al 2008, al 2007 y a años anteriores.

El siguiente cuadro representa la evolución de la población extranjera en España y Cantabria entre 1991 y 2001.

		1991	1996	1999	2001
ESPAÑA	Total de la población	38.872.268	39.669.394	40.202.160	40.847.371
	Población extranjera	360.655	538.450	801.329	1.109.060
	% extranjeros sobre población	0,92	1,35	1,99	2,71
CANTABRIA	Total de la población	527.326	527.437	528.478	535.131
	Población extranjera	1.749	3.078	4.564	6.480
	% extranjeros sobre población	0,33	0,58	0,86	1,21

Fuentes: *Inmigrantes en Cantabria. La inserción social y laboral de los inmigrantes extranjeros en Cantabria* (2003:90).

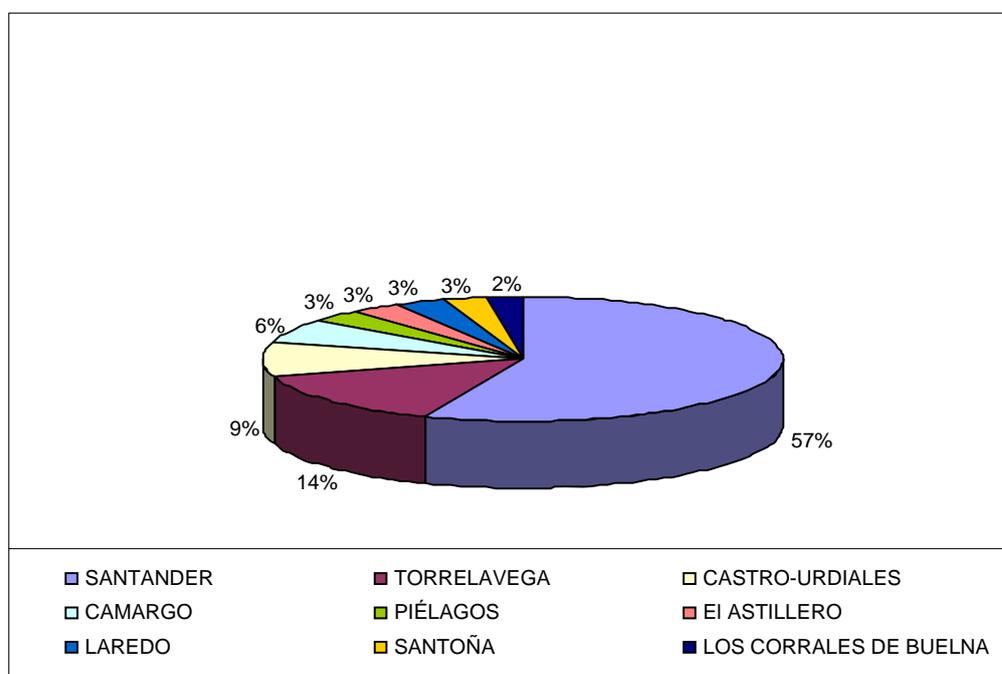
Para fechas más recientes, una de las conclusiones sacadas en un estudio realizado por el Observatorio Ocupacional del Servicio Público de Empleo Estatal de Cantabria fue que en el año 2007 “el colectivo de extranjeros en Cantabria representaba un 4,68% de su población empadronada, muy por debajo del nacional (10%), (...) al contrario que Cataluña, Madrid o la Comunidad Valenciana con unos porcentajes superiores al 16% (...)”.

En diciembre del 2007, el INE calcula un total de 26795 habitantes extranjeros empadronados en los distintos municipios de Cantabria (Fuente: Explotación Estadística del Padrón Municipal de Habitantes, INE). En estas cifras quedan representados los extranjeros con distintas lenguas nativas, entre ellas el español.

Para conocer con exactitud las cifras de las personas extranjeras registradas en Cantabria en el año 2007, hemos obtenido la información de ICANE, del INE, del Observatorio Ocupacional del Servicio Público de Empleo Estatal de Cantabria y a su vez hemos contrastado la información con algunas de las Oficinas del Padrón de los

distintos municipios. Es importante saber que en estos gráficos queda presentada la población empadronada en los distintos municipios de Cantabria. La mayoría de los inmigrantes se empadronan para poder acceder a la tarjeta sanitaria y también obtener un primer documento que demostrará el tiempo que llevan en España (con este documento podrán acogerse a un proceso de regularización por arraigo), lo cual les conviene en caso de no tener otra forma de regularizar su situación, por ello, el hecho de empadronarse en un municipio es muy importante para estas personas, a pesar de no encontrarse en una situación regularizada (conocida comúnmente como “estar sin papeles”).

Diagrama 1: Datos sobre los inmigrantes empadronados en los nueve municipios más poblados por este colectivo (2007)



Fuentes: ICANE

Información contrastada con las Oficinas del Padrón de los distintos municipios

Elaboración propia

Datos utilizados para la creación del diagrama:

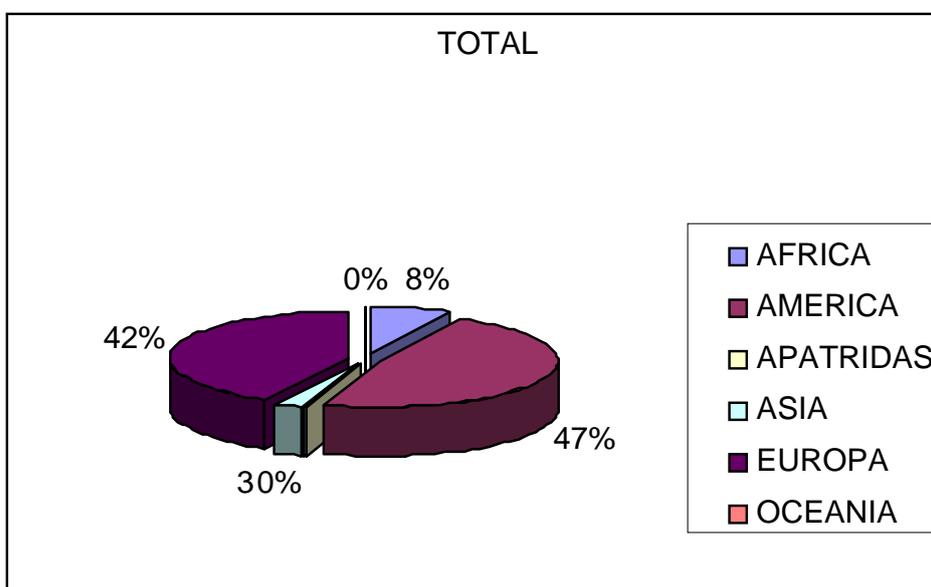
Municipio	Total Extranjeros (2007)
Santander	11,699
Torrelavega	2,941
Castro-Urdiales	1,942
Camargo	1,260
Piélagos	690
El Astillero	643
Laredo	616
Santoña	588
Los Corrales del Buelna	463

Fuentes: ICANE

Información contrastada con las Oficinas del Padrón de los distintos municipios
Elaboración propia

Según el estudio sobre la población elaborado por la Fundación BBVA y el IVIE, el porcentaje relativo de extranjeros en la región de Cantabria en 2007 (6,2%) es casi la mitad del contabilizado en el conjunto de España (11,6%). Este estudio se ha basado en datos extraídos del INE (Padrón).

Diagrama 2: Sobre los orígenes de los inmigrantes empadronados en Cantabria

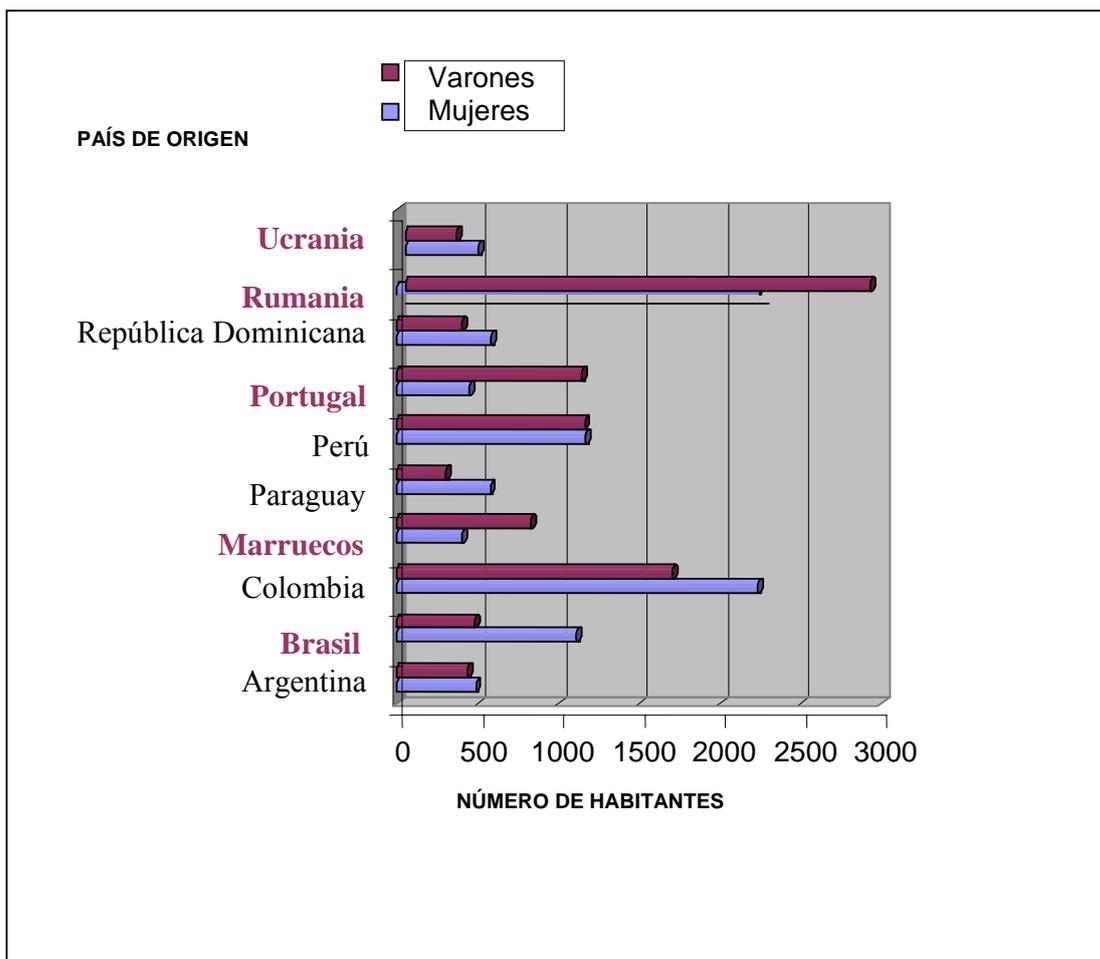


Fuentes: ICANE

Elaboración propia

Diagrama 3: Sobre los orígenes de los inmigrantes empadronados en Cantabria (2008)

En este diagrama han sido seleccionados los 10 países de origen más representados en la población inmigrante de Cantabria³.

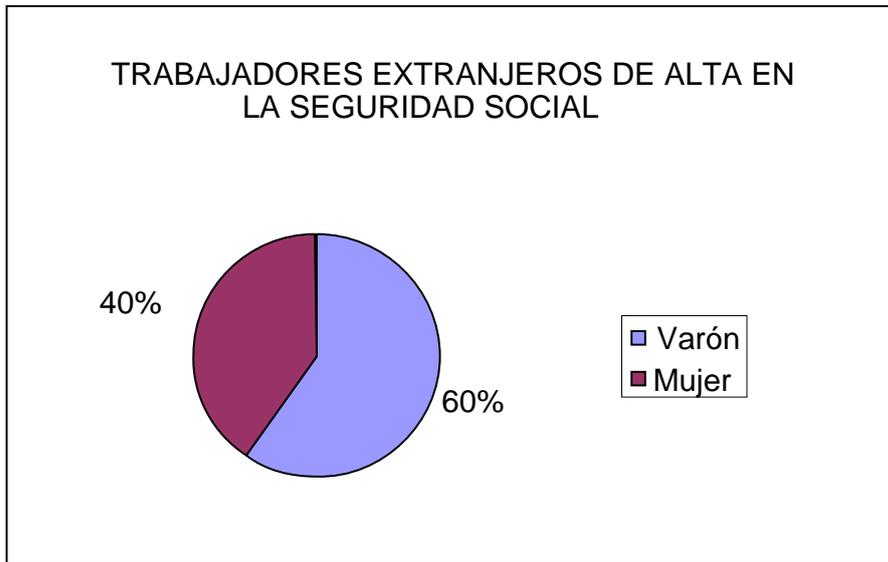


Fuentes: ICANE

Elaboración propia

³ Dato: Quedan representados en este gráfico en color morado los habitantes extranjeros de Cantabria que no tienen el español como L1.

Diagrama 4: Afiliación a la Seguridad Social (2007)



Fuentes: Observatorio Ocupacional del Servicio Público de Empleo Estatal de Cantabria
Elaboración propia

A continuación citamos los centros principales donde ofrecen cursos de español a la población extranjera de Santander y Torrelavega:

- Cantabria acoge
- C.E.P.A. San Cedolonio

Hablamos con el responsable de los centros de educación para adultos de la Conserjería de Educación del Gobierno de Cantabria y nos comenta que además de los centros de la ciudad, también se imparten cursos de español para inmigrantes en el resto de centros de educación para adultos y en los dos centros penitenciarios (Centro de Educación Permanente para Adultos Berria (El Dueso) y Unidad Educativa Penitenciaria).

Además del centro mencionado en Santander, los centros específicos de educación de adultos son los siguientes:

- C.E.P.A Astillero
- C.E.P.A Cabezón de la Sal
- C.E.P.A Camargo
- C.E.P.A Castro Urdiales
- C.E.P.A Laredo
- C.E.P.A Los Corrales de Buelna
- C.E.P.A Potes
- C.E.P.A Reinosa
- C.E.P.A Santoña
- C.E.P.A Torrelavega

Aulas de Interculturalidad:

- Aula de Interculturalidad de Torrelavega
- Aula de Interculturalidad de Santander

También encontramos la nueva oficina dedicada a la inmigración, recientemente inaugurada por el Ayuntamiento de Santander⁴.

En nuestro caso, es importante impartir las clases en centros que puedan disponer de materiales y recursos tecnológicos necesarios para el acercamiento del alumno a la situación real laboral en la que se van a encontrar.

2.2. Las demandas del inmigrante con relación a la sociedad

Donde hay educación no hay distinción de clases.

Confucio (551 AC-478 AC). Filósofo chino.

Es difícil establecer un perfil general del colectivo de inmigrantes dada la variedad que existe entre lugares de procedencia, culturas, idiomas hablados, religión, edad y otros factores.

García Parejo y Ambadiang (1995) proponen las siguientes variables a la hora de estudiar el colectivo:

Variables de carácter lingüístico: lengua materna y conocimiento o no de otras lenguas.

Variables socioeconómicas: formación o situación laboral en el país de origen, estatuto socioeconómico en el país de origen, perspectivas de futuro respecto a la estancia en el país y experiencias como inmigrantes entre otros países.

Variables socioculturales: Grupo cultural/origen, sexo y unidad familiar base.

Situación legal en el país receptor: legales, ilegales, refugiados o presos.

Asentamiento: zona centro, zona norte, zona sur, zona este, zona oeste.

Dependiendo de las variables mencionadas, hablaremos de un tipo u otro de inmigrante, por esta razón no es aconsejable considerar a este colectivo como un grupo homogéneo ya que cada uno tiene sus particularidades. En esta memoria nos ocuparemos sobre todo de los inmigrantes que vienen a España, concretamente a Cantabria, con el

⁴ En esta investigación se muestran los centros más destacados y se deja abierta la posibilidad de que pudiera haber otros centros destinados al mismo cometido.

objetivo de mejorar su calidad de vida, ese tipo de inmigrantes que han sido denominados como “inmigrantes económicos”⁵, es decir, aquellos que han dejado su país por razones de supervivencia económica. Nos fijaremos en este grupo de personas pero sin olvidar las diferencias existentes dentro de los denominados inmigrantes y respectivamente dentro de cada subgrupo como el de inmigrantes económicos. Es muy importante no caer en el error de pensar que todos tienen las mismas condiciones. No olvidemos que los extranjeros que provienen de otros países (muy distintos entre sí) suelen ser los individuos más fuertes de cada sociedad que tienen el valor y la inquietud de “probar suerte” en otro país.

Los inmigrantes económicos principalmente demandan del país de acogida una buena situación laboral que les permita vivir noblemente y así cubrir sus necesidades. Aspiran a tener los derechos de sanidad y educación como cualquier otro individuo de este país. De cada uno de ellos depende su integración en la cultura y en las costumbres de la sociedad del país de destino.

La *Constitución española* es un referente para todos los ciudadanos sobre los derechos humanos y por ello, citamos a continuación algunas ideas expresadas en ella:

« Se garantiza la libertad ideológica, religiosa y de culto de los individuos y las comunidades sin más limitación, en sus manifestaciones, que la necesaria para el mantenimiento del orden público protegido por la ley.»

(Constitución española. Capítulo segundo. Artículo 16, punto N° 1)

«Todos tienen el derecho a la educación. Se reconoce la libertad de enseñanza.»

(Constitución española. Capítulo segundo. Artículo 27, punto N° 1)

⁵ Denominación tomada de FUNDACIÓN MARCELO BOTÍN. (2003). *«Inmigrantes en Cantabria: la inserción social y laboral de los inmigrantes extranjeros en Cantabria»*. Santander: Fundación Marcelino Botín.

« Se reconoce el derecho a la protección de la salud.»

(Constitución española. Capítulo tercero. Artículo 44, punto N° 1)

Como demuestra el Observatorio Ocupacional del Servicio Público de Empleo Estatal de Cantabria: En los datos registrados en el año 2007, se muestra un total de 13004 trabajadores extranjeros dados de alta en la Seguridad Social, desafortunadamente, es muy difícil calcular el número de inmigrantes que no poseen este privilegio que es considerado un derecho.

2.3. Las demandas del mercado laboral en relación a los inmigrantes

A su vez, la sociedad demanda una integración de los extranjeros que vienen al país a vivir, ya que esto facilitaría la convivencia entre los nuevos integrantes y los que ya estaban establecidos. El conocimiento del idioma, la inserción en el mercado laboral y la integración cultural son tres de los requisitos principales para su integración.

Respecto al mercado laboral, encontraremos algunos sectores que requerirán más la presencia de extranjeros por diferentes motivos: económicos, de contratación, de regularización laboral, etc. Con la llegada de los extranjeros a nuestro país, muchos puestos de trabajo determinados están siendo cubiertos por este grupo de personas. Según un estudio realizado por la Fundación BBVA y el Ivie (2007), uno de cuatro inmigrantes trabaja en la construcción. La hostelería y el resto de servicios también tienen una participación relevante, por encima de la media nacional, mientras que la presencia de extranjeros en el sector agrícola es insignificante. Estos datos los hemos contrastado con nuestro centro de referencia, *Cantabria acoge*, y han corroborado esta información basándose en la colocación en el mercado laboral de los integrantes del centro.

3. EL ANÁLISIS DE NECESIDADES

En palabras de Miquel (1995) los propios inmigrantes y refugiados no siempre conocen las necesidades y, además, cuando son principiantes puros, no tenemos ni tan solo una lengua común para comunicarnos con ellos. En consecuencia, no podemos aspirar a que ellos mismos sean la única fuente de transmisión de sus necesidades. Conviene tener otros informantes, tales como otros inmigrantes o refugiados que lleven más tiempo aquí, que nos aporten datos para ir descubriendo las necesidades de su colectivo y/o que hagan de traductores ocasionales de nuestros estudiantes. Todo el tiempo que se invierta en este proceso de detección de necesidades y determinación de objetivos es un tiempo ganado que procurará una mayor eficacia de las clases.

Además, se debe tener en cuenta que las necesidades son dinámicas y que evolucionan constantemente. Tendiendo presente esta visión presentada por Miquel, procederemos a un intento de acercamiento de estas necesidades.

Según palabras de Hernández y Villalba (2005) la enseñanza en EFL no es solo léxico, sino el conjunto de recursos verbales y no verbales necesarios en el trabajo. A la hora de enseñar un idioma desde una perspectiva con fines laborales, nos tendremos que plantear diferentes cuestiones previas y para ello, en esta investigación se procurará crear unas pautas que nos ayuden a realizar un análisis de necesidades y así conocer qué carencias deberían cubrir estos cursos diseñados específicamente para la enseñanza del idioma aplicado en un sector determinado, en nuestro caso, el sector del Turismo y de la Hostelería.

3.1. Factores de aprendizaje

« Es la experiencia y el conocimiento de los diferentes métodos lo que le puede proporcionar al profesor un punto de partida que le sirva de base para explorar y desarrollar sus propias creencias, principios y procedimientos.»

Richards y Rodgers (2001: 252)

Continuando con nuestra investigación, seguimos planteándonos cuestiones como: ¿Qué necesitan aprender nuestros estudiantes? ¿Qué papel juega el profesor? ¿Están integrados los alumnos en la comunidad o es el profesor quien puede ayudarles a integrarse a través del idioma? ¿Están los materiales relacionados con la comunidad en la que se presentan o son independientes? Resumiendo: ¿Qué relación tienen entre sí todos los elementos mencionados?

Teniendo en cuenta la diversidad y la variedad que ofrecen los componentes de un grupo de inmigrantes, no es fácil encontrar un curso para el aprendizaje de la lengua que sea igualmente eficaz para todos los participantes. En un alumnado que tiene la característica común de necesitar aprender el idioma fundamentalmente para poder trabajar, podemos encontrar diferencias como en los bagajes culturales o en los distintos modelos de aprendizaje, por ello, el ritmo de asimilación de la lengua no será lineal sino que cada uno tendrá su propio ritmo y su experiencia particular. Cada uno de nuestros participantes tiene su relación propia y particular con la comunidad en la que está localizado. No todos nuestros protagonistas están integrados de una misma manera y por ello la asimilación del idioma será diferente y sus condiciones personales, culturales y demás componentes que le rodean serán condicionantes a la hora de aprender el español.

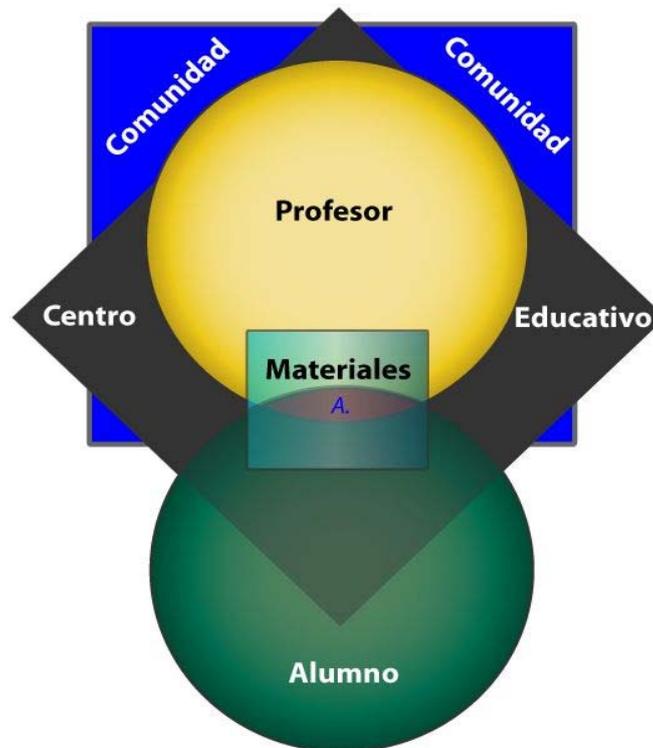
El aprendizaje de la lengua constituye uno de los objetivos principales, que debe tener en cuenta cualquier intención educativa con el alumnado inmigrante que desconozca la lengua de la sociedad en la que el inmigrante desea integrarse. Evidentemente, un buen aprendizaje de la lengua es una condición indispensable para el desarrollo de los aprendizajes fundamentales, gracias a los cuales se desarrollará gradualmente sus comportamientos eficaces como lector y escritor. Estos les permitirán también organizar cada vez mejor su pensamiento y su reflexión personal y de integrar a los contenidos de enseñanza-aprendizaje conducidos en la mayoría de los casos por un soporte lingüístico (Forges, 1998:10-11)⁶.

⁶ Forges hace referencia a la enseñanza de L2 en colegios. En la presente investigación hemos aplicado también su teoría a los centros de educación para adultos.

Según el *Marco Común Europeo de Referencia*, « las afirmaciones respecto a los fines y a los objetivos del aprendizaje y de la enseñanza de lenguas deberían fundamentarse en la apreciación de las necesidades de los alumnos y de la sociedad, en las tareas, las actividades y los procesos lingüísticos que los alumnos tienen que llevar a cabo para satisfacer esas necesidades y en las competencias y estrategias que deben desarrollar para conseguirlo» (2002:129).

Conteh (2003), en relación a los elementos presentes en la educación bilingüe, presenta diferentes situaciones que pueden darse entre los elementos presentes en el proceso educativo: el alumno, el profesor, la comunidad y el colegio. Tomaremos como referencia las teorías de Conteh y las aplicaremos a la presente investigación, en nuestro caso identificaremos los siguientes elementos: el alumno, el profesor, la comunidad, el centro educativo y los materiales.

Cuadro número 1: Acercamiento a la situación real.



Fuentes: Fundamentos expuestos en las teorías de Conteh (2003)

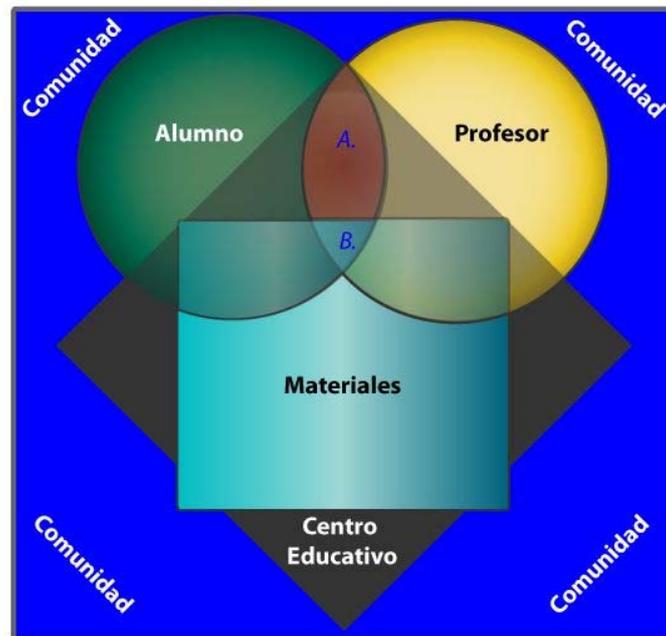
Influencia de las teorías hasta ahora expuestas en la presente investigación

Elaboración propia

En este cuadro podemos observar que la interrelación entre el alumno y el profesor es muy reducida. Apreciamos que el profesor está integrado en la comunidad formando parte de ella, sin embargo, el alumno todavía no está inmerso en ella, por ello el profesor debería servirle como un instrumento más en su introducción a la comunidad, la cual viene determinada por la cultura, la población, las costumbres, etc. Podemos ver también la posición presentada del centro educativo, el cual rodea a la figura del profesor pero todavía no está muy identificado con el alumno y sus necesidades. En nuestro caso, el alumno tiene que formar parte de la comunidad y por ello necesitará formar parte del mercado laboral, necesitando así conocer el idioma. Por último, los materiales se encuentran posicionados entre la pequeña interacción que existe entre el profesor y el

alumno, relacionado con el centro educativo pero todavía no totalmente integrado en la comunidad (representado por el punto A.).

Cuadro número 2: Situación idónea.



Fuentes: Fundamentos expuestos en las teorías de Conteh (2003)

Influencia de las teorías hasta ahora expuestas en la presente investigación

Elaboración propia

En este cuadro podemos apreciar fundamentalmente la integración e interrelación de todos los elementos con la comunidad en la que se encuentran. Vemos ahora que la relación entre profesor y alumno es más fuerte. Centrándonos en el punto A. y en el punto B. representados en el cuadro, se puede apreciar la interacción entre profesor, alumno, materiales y centro educativo, de tal forma que manteniendo una integración de todos estos elementos en el sistema presentado, conseguiríamos una educación más dirigida a las necesidades reales y no tanto orientadas a una educación basada en elementos no relacionados o individuales. En este cuadro queda representada la necesidad fundamentada en que los materiales sean reales y aplicables a situaciones que puedan

darse en la comunidad en la que se encuentran nuestros participantes. En resumen, la combinación y la interrelación de todos los elementos sería el punto de partida para identificar los procesos necesarios de aprendizaje del español.

3.1.1. Alumno:



El *Marco Común Europeo de Referencia* describe al alumno del siguiente modo: «Los alumnos son, naturalmente, las personas finalmente implicadas en los procesos de adquisición y aprendizaje de la lengua. Son ellos los que tienen que desarrollar las competencias y las estrategias (en la medida en que aún no lo hayan hecho) y realizar las tareas, las actividades y los procesos necesarios para participar con eficacia en situaciones comunicativas. Sin embargo, relativamente pocos aprenden de manera activa tomando la iniciativa a la hora de planear, estructurar y ejecutar sus propios procesos de aprendizaje. La mayoría aprende reaccionando, siguiendo las instrucciones y realizando las actividades prescritas para ellos por los profesores y los manuales. Sin embargo, cuando la enseñanza termina, el aprendizaje posterior tiene que ser autónomo. El aprendizaje autónomo se puede fomentar si «aprender a aprender» se considera un aspecto principal del aprendizaje de idiomas, dirigido a que los alumnos se hagan cada vez más conscientes de la forma en que aprenden, de las opciones de que disponen y de las que más les convienen. Incluso dentro del sistema institucional dado se puede conseguir que, poco a poco, los alumnos elijan los objetivos, materiales y métodos de trabajo en función de sus propias necesidades, motivaciones, características y recursos...» (pág.140).

Nuestros alumnos son personas que en su mayoría están sometidas a diferentes presiones simplemente por ser inmigrantes. Además del choque cultural que supone la

inserción en una sociedad distinta, estas personas suelen ya tener problemas de tipo social y económico, lo cual dificulta el éxito de la adquisición de la lengua.

En nuestro caso, podemos apreciar una diferencia muy marcada entre los distintos aprendientes. Contamos con culturas africanas, asiáticas, de Europa del Este, Brasil y otras. El choque de culturas al que se enfrentan estos estudiantes y el bloqueo emocional que puede acarrear esta situación, tienen que ser siempre valorados a la hora de la programación de un curso diseñado para este tipo de alumnos.

Siguiendo estas reflexiones sobre las características de nuestro alumnado, Ellis (1985:100) hace una distinción clara entre factores personales y generales. Los factores personales son “factores idiosincrásicos de la aproximación de cada individuo al aprendizaje de un segundo idioma” y aquí se incluye la respuesta personal del discente a la situación del grupo que influye en su aprendizaje bien por la ansiedad o bien por la competitividad que experimenta en esa situación. Asimismo, incluye las actitudes hacia el profesor y materiales didácticos; y finalmente, las técnicas individuales de aprendizaje. Los factores generales, incluyen la edad, aptitud, estilo cognitivo, motivación y personalidad. A estos se debe en buena parte, las variaciones en el proceso y en los resultados de aprendizaje de los distintos discentes.

Como hemos visto, otro concepto crucial en el *MCER* es el de la autonomía del alumno. Se entiende el aprendizaje de una lengua como una tarea que se desarrolla a lo largo de toda la vida, no como un proceso que se inicia y termina en un punto concreto.

Por ello, es fundamental dotar al alumno de estrategias de aprendizaje autónomo, de modos de poder continuar aprendiendo una vez abandonada el aula.

Siguiendo con nuestro estudio sobre la figura del alumno, a continuación presentamos los distintos niveles comunes de referencia en los que éstos se pueden encontrar.

Cuadro 1. Niveles comunes de referencia: escala global

Usuario competente	C2	Es capaz de comprender con facilidad prácticamente todo lo que oye o lee. Sabe reconstruir la información y los argumentos procedentes de diversas fuentes, ya sean en lengua hablada o escrita, y presentarlos de manera coherente y resumida. Puede expresarse espontáneamente, con gran fluidez y con un grado de precisión que le permite diferenciar pequeños matices de significado incluso en situaciones de mayor complejidad.
	C1	Es capaz de comprender una amplia variedad de textos extensos y con cierto nivel de exigencia, así como reconocer en ellos sentidos implícitos. Sabe expresarse de forma fluida y espontánea sin muestras muy evidentes de esfuerzo para encontrar la expresión adecuada. Puede hacer un uso flexible y efectivo del idioma para fines sociales, académicos y profesionales. Puede producir textos claros, bien estructurados y detallados sobre temas de cierta complejidad, mostrando un uso correcto de los mecanismos de organización, articulación y cohesión del texto.
Usuario independiente	B2	Es capaz de entender las ideas principales de textos complejos que traten de temas tanto concretos como abstractos, incluso si son de carácter técnico siempre que estén dentro de su campo de especialización. Puede relacionarse con hablantes nativos con un grado suficiente de fluidez y naturalidad de modo que la comunicación se realice sin esfuerzo por parte de ninguno de los interlocutores. Puede producir textos claros y detallados sobre temas diversos así como defender un punto de vista sobre temas generales indicando los pros y los contras de las distintas opciones.
	B1	Es capaz de comprender los puntos principales de textos claros y en lengua estándar si tratan sobre cuestiones que le son conocidas, ya sea en situaciones de trabajo, de estudio o de ocio. Sabe desenvolverse en la mayor parte de las situaciones que pueden surgir durante un viaje por zonas donde se utiliza la lengua. Es capaz de producir textos sencillos y coherentes sobre temas que le son familiares o en los que tiene un interés personal. Puede describir experiencias, acontecimientos, deseos y aspiraciones, así como justificar brevemente sus opiniones o explicar sus planes.
Usuario básico	A2	Es capaz de comprender frases y expresiones de uso frecuente relacionadas con áreas de experiencia que le son especialmente relevantes (información básica sobre sí mismo y su familia, compras, lugares de interés, ocupaciones, etc.) Sabe comunicarse a la hora de llevar a cabo tareas simples y cotidianas que no requieran más que intercambios sencillos y directos de información sobre cuestiones que le son conocidas o habituales. Sabe describir en términos sencillos aspectos de su pasado y su entorno así como cuestiones relacionadas con sus necesidades inmediatas.
	A1	Es capaz de comprender y utilizar expresiones cotidianas de uso muy frecuente así como frases sencillas destinadas a satisfacer necesidades de tipo inmediato. Puede presentarse a sí mismo y a otros, pedir y dar información personal básica sobre su domicilio, sus pertenencias y las personas que conoce. Puede relacionarse de forma elemental siempre que su interlocutor hable despacio y con claridad y esté dispuesto a cooperar.

Basándonos en el cuadro presentado en el *MCER*, las competencias lingüísticas que requiere un usuario básico no serían suficientes para que un alumno recibiera instrucciones más específicas. En nuestro caso, a la hora de diseñar un curso de español con fines laborales, requeriremos un alumnado que supere el grado de usuario básico y que esté preparado para recibir conceptos más determinados y específicos. Nuestros cursos de EFL deben requerir un nivel adecuado de conocimientos de español para poder ser eficaces.

3.1.2. Profesor:



Sobre la figura del profesor el *MCER* destaca lo siguiente:

«A los profesores generalmente se les pide que respeten las orientaciones oficiales, que utilicen manuales y materiales didácticos (que ellos pueden estar o no en situación de analizar, evaluar, seleccionar y poner en práctica). Se les pide también que elaboren y lleven a cabo pruebas y que preparen a los alumnos para los exámenes. Los profesores tienen que tomar decisiones en todo momento respecto a las actividades en el aula, que pueden preparar de antemano en forma de esbozo, pero que deben adaptar con flexibilidad en función de las respuestas de los alumnos. De ellos se espera que realicen un seguimiento del progreso de los alumnos y que encuentren el modo de que los alumnos reconozcan, analicen y superen sus problemas de aprendizaje, y puedan desarrollar sus capacidades individuales a la hora de aprender. Es necesario que los profesores comprendan los procesos de aprendizaje en su enorme variedad, aunque esta comprensión puede que sea producto inconsciente de la experiencia, más que un entendimiento derivado de la reflexión teórica, que es la aportación genuina al ámbito del aprendizaje que corresponde a los investigadores educativos y los formadores de profesores.» (pág.139 y pág. 140).

Siguiendo con el estudio de la figura del profesor, destacamos que en la EFL los profesores deben estar cualificados y especializados, es importante que tengan una formación previa y unos conocimientos establecidos sobre el material que van a manejar. Hasta hace relativamente poco tiempo, el profesorado dirigido a inmigrantes en su mayoría era un profesorado movido por la buena intención de ayudar y que enseñaba español en condición de voluntario. A día de hoy, debido a los estudios que se están realizando y debido a la nueva marea de inmigración, las circunstancias están replanteando los modelos educativos dirigidos a este grupo y se está requiriendo una formación específica para poder impartir estos cursos de español.

A estos dos elementos hay que añadir tres factores que son también fundamentales a la hora del aprendizaje de una lengua: El centro donde se imparten las clases, la comunidad que envuelve todo el sistema de aprendizaje y los materiales utilizados.

3.1.3. Centro educativo:



El centro educativo encargado de enseñar el idioma del español a nuestros alumnos debe encargarse de marcar el nivel de desarrollo curricular que se inicia con la elaboración del Plan curricular del centro. En nuestro caso, los centros educativos que se dirigen a una EFL dependerán fundamentalmente de los criterios establecidos para la creación de su Plan curricular.

A continuación, nos centramos en los elementos básicos que ha de contener un Plan curricular:

- Una descripción del centro
- Las finalidades educativas

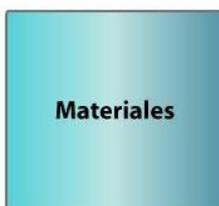
- La explicitación de la metodología
- Las bases teóricas que determinarán la evaluación
- La explicación de los niveles, ciclos o etapas que se imparten en el centro
- La descripción de cada uno de los niveles
- Los criterios de evaluación que se empleará

3.1.4. Comunidad:



El concepto de comunidad es entendido como el contexto socio-cultural en el cual el aprendiz vive y en el cual el centro educativo está situado. En este sentido, la comunidad concierne a lo inmediato y a los alrededores de los entornos de la casa y de la familia, de tiendas y actividades de ocio. A la vez, la definición se extiende para incluir aquellos entornos que se puedan acceder a través de Internet, televisión y periódicos. La comunidad entonces tiene una orientación global.

3.1.5. Materiales:



Para finalizar el sistema de aprendizaje, investigamos sobre los materiales ofrecidos a la población inmigrante para conocer si ya hay editados materiales para el estudio del español con fines laborales. A continuación, mostramos el listado de los más destacados materiales de los que a día de hoy disponen los profesores que enseñan español a esta

parte de la población. La escasez de materiales editados dirigidos al aprendizaje del español con fines laborales, confirma que es un campo todavía por descubrir y una tarea por hacer.

<p>Materiales para la enseñanza de español L2:</p> <p>a) Enseñanza oral del español:</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Modelo de programación de cursos de lengua oral para inmigrantes no alfabetizadas. -Recursos para la enseñanza oral del español a inmigrantes analfabetos en su lengua materna. Primer y segundo ciclo de ESO. -Meloral. -¡Hola escuela! -Una rayuela -Español para ti. -El español nos une. -Mis primeros días. -Mis primeros días en Secundaria. -Para ciudadanos y ciudadanas del mundo. -Udicom. -Amigos. -Interculturalidad. -Intercambios de culturas. -Curso de castellano para inmigrantes y refugiados. -Proyecto Forja. -¡Adelante! -Horizontes. -Español Segunda Lengua. -Llave maestra: ELE 2 para Secundaria. -Hablo español. -Encuentros -Proyecto Integra Junio. -Proyecto Aula Enlace. -Proyecto Puente. -Trueque. Manual de Español para inmigrantes. -¿Cómo se dice? Manual de Español para Inmigrantes.
---	---

	<p>-Manual para la enseñanza de castellano y catalán para personas de origen chino.</p> <p>-Método de enseñanza del español. Cruz Roja.</p> <p>-Textos y gramática de español para extranjeros. Educación de Personas Adultas.</p> <p>-Aprendiendo un idioma para trabajar</p>
b) Enseñanza de español con fines laborales:	-Aprendiendo un idioma para trabajar. Cruz Roja
<p>c) Materiales de alfabetización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sólo alfabetización: • Materiales mixtos (intentan combinar los procesos de enseñanza de español como L2 y la alfabetización en español) 	<p>-Cuadernos de alfabetización de Cruz Roja.</p> <p>-Plan de Formación Integral Ciudadana de Melilla.</p> <p>-¿Cómo se escribe?</p> <p>-Portal.</p> <p>-Manual de Lengua y Cultura.</p> <p>-Contrastes.</p> <p>-En contacto con...</p> <p>-Educación Social de Inmigrantes.</p>
Diccionarios temáticos ilustrados:	<p>-Una escuela para todos.</p> <p>-Español para inmigrantes.</p>

Fuentes: Información recogida en el curso impartido por la UIMP: la enseñanza de L2 Inmigrantes (2008).

Sans (1994) dice lo siguiente referente a la gramática que tienen que enseñar los materiales destinados a ELE: «Necesitamos materiales que expongan a los alumnos ante la lengua como sistema y permitan una presentación clara de los aspectos formales que evidencien las relaciones entre el trabajo comunicativo y el formal, materiales que faciliten en el procesamiento del input el descubrimiento de la relación entre formas, significados y usos, materiales que propicien un uso creativo y personalizado del lenguaje y no caigan en la resolución mecánica de las actividades que acostumbren al alumno a la

actividad metalingüística en el proceso de producción y revisión de textos (se explora la gramática para comunicar mejor y se encuentra un lugar para la corrección)»

Tomando como referencia las ideas expresadas por Sans, aplicaremos la enseñanza de la gramática del español en la programación de nuestros cursos de EFL siguiendo esta teoría presentada por la autora.

3.2. Concepto de análisis de necesidades y relación con el proceso de aprendizaje

Por análisis de necesidades se entiende el conjunto de procedimientos que permite obtener información sobre lo que el alumno o un grupo determinado de alumnos necesita aprender, o bien sobre sus expectativas o preferencias respecto a un programa.

El concepto de análisis de necesidades y la tipología que éstas pueden presentar evolucionan con los sucesivos enfoques teóricos y metodológicos. Con la formalización de las teorías curriculares de Tyler y especialmente de su seguidora Taba, el análisis de necesidades adquiere un papel destacado y se lleva a cabo de una forma sistemática.

En estas teorías el concepto de necesidad suele definirse como la diferencia que se da entre la situación de partida de un aprendiente individual o de un grupo de aprendientes y la que se pretende de llegada.

3.2.1. Necesidades objetivas y necesidades subjetivas

Primeramente, recordamos que las necesidades objetivas son los requisitos que requiere la situación comunicativa meta desde el punto de vista lingüístico, y las carencias o lagunas, que resultan de la diferencia entre lo que los alumnos ya saben en un momento determinado y lo que tienen que saber. Por otra parte, en el plano de lo subjetivo hay que situar los deseos de los estudiantes, esto es, lo que quisieran alcanzar o sienten que necesitan, que no siempre están en consonancia con lo que realmente pueden lograr en un determinado momento o con sus lagunas (Aguirre, 2004) . El análisis de este

conjunto de elementos podrá determinar las necesidades de aprendizaje de los alumnos, las habilidades que poseen y las destrezas que necesitan para comunicarse.

Como proclama Brindley (1989) se distinguen 2 tipos de necesidades: las necesidades *objetivas* (lo que el alumno necesita saber para desenvolverse efectiva y eficazmente en una situación de comunicación) y *subjetivas o deseos* (lo que el alumno quiere o siente que necesita). Berwick (1989) por su parte, establece el contraste entre necesidades *percibidas* (proceden de hechos y representan la perspectiva externa que puede ser verificada) y *sentidas* (relativas a factores afectivos y cognitivos y representan el punto de vista de la persona implicada en el análisis), que corresponden a las necesidades objetivas y subjetivas, respectivamente.».

Nosotros investigaremos las necesidades objetivas y subjetivas que vendrán dadas por las repuestas representadas en nuestras entrevistas, cuestionarios y demás instrumentos utilizados⁷ con nuestros estudiantes y nuestros empleadores.

En el punto número 4, a través de los resultados llegados por medio de los recursos e instrumentos utilizados, profundizando en el tema, llegaremos a la conclusión de las necesidades objetivas y subjetivas de nuestro público objetivo respecto al idioma del español.

3.2.2. Recursos e instrumentos para el AANN

Como el sector del Turismo y de la Hostelería es muy amplio y abarca muchos tipos y categorías de puestos de trabajos. En esta investigación nos vamos a centrar en un campo específico: Los restaurantes, bares y cafeterías. Hemos elegido este escenario debido a que es uno de los campos que más demanda la ayuda de los trabajadores inmigrantes. Entre las personas que trabajan en bares, cafeterías y restaurantes en Cantabria, nos encontramos con los emprendedores que han abierto sus propios negocios, personas de

⁷ Los cuestionarios, los formularios y demás instrumentos utilizados en la investigación vienen presentados en el apéndice.

otros países que han necesitado enfrentarse al impedimento del idioma para sacar sus negocios adelante. Este grupo de personas nos puede aportar mucha información sobre los recursos que han necesitado para ser capaces de superar la barrera lingüística y así poder comunicarse tanto con clientes como con proveedores y demás personas envueltas en la cadena de un negocio de este tipo.

En este análisis de necesidades utilizaremos los siguientes instrumentos para poder diseñar un curso competente y programado para alcanzar nuestro objetivo: la formación de un colectivo que tiene una L1 diferente y que está siendo formado para trabajar en un campo específico. Por lo tanto, crearemos un ejemplo de análisis de necesidades basándonos en los siguientes instrumentos, apoyándonos en las conclusiones aportadas por dos conocedores de este tema (Hernández y Villalba, 2005):

- Entrevistas a trabajadores que ya ocupan estos puestos de trabajo: empresarios y empleadores, camareros, cocineros, etc. Comités de empresas de hostelería y de turismo, sindicatos y todos aquellos que nos puedan aportar la información sobre las necesidades que deben cubrir las personas que trabajen en puestos de trabajos específicos.
- La observación en el lugar de trabajo, determinará también el léxico utilizado por los trabajadores y el entorno en el que deben desenvolverse. Observaremos los restaurantes y bares en los que se desenvuelven estas personas extranjeras cuyo primer idioma no es el español.
- Se requerirá un estudio directo de los documentos que se manejan en el entorno de trabajo (notas, manuales, formularios, albaranes, menús, libro de reclamaciones...; signos y símbolos sobre seguridad e higiene en el trabajo...); análisis del apoyo que tiene el trabajador e identificación de las posibles barreras en el aprendizaje. Observaremos también los materiales que se ofrecen en las escuelas de hostelería para estudiar el oficio, manejaremos estos materiales para estudiar la dificultad del léxico y para poder pensar en las oportunidades que ofrecen éstos a la hora de aplicarlos a un curso de EFL.

- Pruebas de evaluación destinadas a los alumnos: se tendrá en cuenta el público al que va dirigido el curso, intentando identificar la base de conocimientos de la que partimos.
- Cuestionarios realizados a nuestros participantes.
- Materiales⁸ generales con los que se encontrarán los trabajadores de este sector.

Una vez realizado este estudio deberíamos tener la información necesaria para la creación de materiales que pudieran servirnos para estos cursos de EFL. Se podrían aportar los siguientes tipos de documentos (Hernández y Villalba, 2005):

- Catálogos/ inventarios de cursos en los que se especificaría su ficha técnica (objetivos, necesidades técnicas y humanas precisas para ponerlos en funcionamiento...)
- Definir el currículum y elaborar materiales didácticos para cada uno de estos cursos

⁸ Ver en el apéndice ejemplos de algunos materiales aportados por la Escuela de Hostelería de Artxanda, Bilbao.

4. METODOLOGÍA LLEVADA A CABO PARA LA DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS INMIGRANTES EN CANTABRIA

Para llevar a cabo el estudio de la detección de necesidades, contaremos con la participación de personas extranjeras involucradas en procesos de aprendizaje de español.

Procuraremos detectar tanto necesidades subjetivas como objetivas a partir de diferentes metodologías aplicadas, las cuales mostraremos a continuación de la presente.

4.1. Población estudiada

Hemos tomado muestras de 4 grupos de inmigrantes:

- Los inmigrantes observados del centro de *Cantabria acoge*. Se han realizado 20 cuestionarios a los participantes del grupo de español intermedio y formado por alumnos de nivel A2 y B1 mayoritariamente. La muestra queda representada por 20 personas.
- Inmigrantes que trabajan en locales de Hostelería en Santander. Se ha entrevistado a 4 personas que trabajan en un restaurante asiático de Cantabria. Después de una selección, hemos escogido los testimonios de dos de las personas entrevistadas.
- Personas inmigrantes y no inmigrantes que han formado parte del curso de Hostelería para jóvenes, en la Escuela de Hostelería “Las Carolinas”, un curso de español con fines laborales denominado: Curso de capacitación laboral.
- Personal del centro de *Cantabria acoge* que conoce muy bien las necesidades de este colectivo. Hemos querido recoger las aportaciones de uno de los profesores de español y de la persona encargada del departamento de colocación laboral.

4.2. Instrumentos y técnicas utilizados para la detección de las necesidades

Hemos conocido tanto las necesidades objetivas como las necesidades subjetivas de nuestro colectivo de estudio a partir de los cuestionarios realizados, de las entrevistas, de las observaciones y de las estadísticas llevadas a cabo.

4.2.1. El cuestionario aplicado a los inmigrantes de *Cantabria acoge*

Nuestro centro de referencia, *Cantabria acoge*, nos sirve como punto de partida para encontrar la respuesta a la siguiente pregunta: ¿Son conscientes nuestros alumnos de la necesidad básica de recibir un curso con fines laborales para su inserción en el mercado laboral en Cantabria?

A través de 20 cuestionarios dirigidos a los alumnos de la clase de nivel medio, confirmamos que la mayoría de los integrantes son conscientes de la necesidad fundamentada de un curso de español con fines laborales. Procedemos así, a profundizar e indagar en esta cuestión planteada.

En la presente mostramos el resultado de un cuestionario⁹ presentado a 20 integrantes del grupo.

⁹ El formulario se presenta en el Apéndice.

A continuación, presentamos los resultados obtenidos.

- Países de procedencia de la población encuestada:

Senegal: 3 personas
Marruecos: 5 personas
Cabo Verde: 1 persona
Pakistán: 1 persona
Moldavia: 5 personas
Rumania: 5 personas

- Sexo:

Mujeres: 4
Hombres: 16

- Profesiones en su país de origen:

Estudiante: 2
Profesor: 3
Conductor: 4
Mecánico: 3
Marinero: 2
Obrero: 4
Informático: 2

- Tiempo que llevan en España:

Los 20 encuestados llevan viviendo menos del año

- Nivel de español:

A1: 12
A2: 6
B1: 2

- Motivos por los que quieren aprender español:

Trabajo: 20
Comunicación con los demás: 20
Aprender la cultura: 8
Para vivir en España: 18
Para conocer personas españolas: 5

- Otros idiomas que conocen:

Árabe: 5
Francés: 6
Inglés: 3
Moldavo: 5
Olof: 1
Portugués: 2
Rumano: 5
Ruso: 5
Urdu: 1

Metodología llevada a cabo para la detección de las necesidades

- Trabajos que buscan en España:

Camarero: 8
Construcción: 4
Hogar: 3
Dependiente: 1
Mecánico: 1
Pintor: 1
Marino: 1
Trabajo con niños: 1

- Qué esperan aprender de los cursos de español:

Expresión escrita y expresión oral: 12
Vocabulario: 6
Gramática: 4

- Preferencias a la hora de aprender un español específico para ejercer una profesión en España:

Si: 19 personas
No: 1 persona

- Otros comentarios:

Victoria de Moldavia: *“Me gustaría tener un curso para poder trabajar”.*

Remus de Rumania: *“Si, quiero español para trabajar”.*

Ibrahima de Senegal: *“Quiero aprender a hablar con los clientes”.*

Zorina de Moldavia: *“Necesito vocabulario para trabajar”.*

Saidi: *“Me gustaría aprender en los cursos profesional”*

Lucica de Rumania: *“Quiero ser camarera y quiero aprender la comida española”*

Las respuestas obtenidas del mismo, nos han aportado información tanto sobre las necesidades objetivas (como pueden ser datos como la edad o la nacionalidad) e información sobre las necesidades subjetivas (como los motivos por los que quieren aprender el español o sus expectativas).

El resultado de este primer cuestionario realizado, nos animó a seguir con la investigación, ya que pudimos comprobar que 19 de 20 personas entrevistadas estaban de acuerdo con nuestra teoría planteada sobre la necesidad de cursos de EFL.

Aplicación del resultado de los cuestionarios a algunos aspectos de la programación de nuestro curso de EFL: Primeramente, nos dimos cuenta de la variedad de nacionalidades que puede haber en un grupo, lo cual nos lleva a plantear cursos abiertos que no den por hecho la unidad cultural, nuestro cometido será mostrarles a los estudiantes la cultura que compartimos en el momento, que es la cultura de la comunidad en la que nos encontramos.

Advertimos que muchos de nuestros estudiantes buscan trabajo en sectores en los que nunca han trabajado y por ello no tienen experiencia previa en sus países, por ello, no solo les mostramos un nuevo idioma sino que muchas veces les introducimos en una nueva profesión.

Contamos con un factor positivo que es el conocimiento que tienen estos alumnos de otros idiomas, lo que les facilitará la tarea de aprender un nueva lengua.

4.2.2. Entrevistas y cuestionarios a inmigrantes que han realizado el curso de hostelería

Centrándonos ahora más en el colectivo que cuenta ya con la experiencia de haber participado en un curso con fines laborales como el ofrecido por la escuela de Hostelería en Santander, procedemos a presentar la información obtenida de estos estudiantes. En la presente, mostramos los datos obtenidos a partir de la aplicación de los siguientes instrumentos:

- Cuestionarios realizados a ocho estudiantes que participaron en uno de estos cursos.
- Entrevistas realizadas a los estudiantes para conocer sus expectativas y preferencias.
- Observación de los materiales utilizados en los cursos ofrecidos en las escuelas de hostelería, obteniendo también información de la escuela de hostelería de Artxanda (Bilbao).

Comenzando por la mención de las necesidades objetivas, presentamos a continuación un cuadro donde quedan representadas de una forma genérica este tipo de necesidades a partir de los cuestionarios presentados:

Metodología llevada a cabo para la detección de las necesidades

ASPECTOS DE LAS PRINCIPALES NECESIDADES OBJETIVAS	INFORMACIÓN OBTENIDA DE LA MUESTRA DE ESTUDIANTES ESTUDIADA
Media de edad	De 25 a 40 años
Sexo	Ambos, con una mayoría del sexo masculino.
Idiomas hablados	Principalmente el inglés y el español.
Orígenes	En su mayoría hispanohablantes, compartiendo curso con españoles.
Nivel de estudios	Muchos de ellos tienen estudios universitarios relacionados con el sector de la Hostelería y del Turismo.

Fuente: Información¹⁰ obtenida de los cuestionarios realizados a los estudiantes que han participado en los cursos organizados para inmigrantes en la escuela de Hostelería de Santander. Muestra realizada a partir de 8 cuestionarios¹¹.

Elaboración propia

De estos cuestionarios pudimos sacar una conclusión clave para nuestro estudio: Los inmigrantes hispanohablantes tienen una gran ventaja a la hora de poder participar en este tipo de cursos y por ello, a la hora de trabajar. Por el impedimento del idioma, muchos extranjeros no pueden ni siquiera acceder a este tipo de cursos. Nos sorprendió encontrar en estos cursos esta casi total homogeneidad en el idioma hablado como lengua nativa, ya que muestra una vez más, la compleja adaptación de los extranjeros que vienen al país sin conocer el idioma. De toda esta información, aprendemos que es fundamental reforzar a esta parte del colectivo para ofrecerles la llave de poder participar en estos cursos, o si se dispone de medios, organizar cursos específicos para aprender sobre el sector sin tener un absoluto conocimiento del idioma.

¹⁰ Estos cursos están formados tanto por extranjeros que provienen de países hispanohablantes como de los que no tienen el español como lengua materna. En este estudio, solamente se han tenido en cuenta los alumnos con diferentes lenguas nativas a la española.

¹¹ Cuestionarios presentados en el apéndice.

A continuación presentamos algunos testimonios que dejan entrever algunas de las necesidades subjetivas y objetivas de nuestra muestra actual de estudiantes.

Alumno de origen español: *“Normalmente los alumnos estamos muy motivados”.*

Alumno de Guatemala: *“Son complicados los regionalismos”.*

Alumno hispanohablante: *“Las prácticas se hacen más orales que escritas”.*

Alumno hispanohablante: *“En las clases se utiliza un 10% de tecnología”.*

Alumno no hispanohablante: *“Me gustaría tener clases de español como las que tenemos para aprender inglés”.*

A partir de los resultados obtenidos en los cuestionarios realizados a estos estudiantes, fuimos conscientes de que estos cursos son ofertados para personas hispanohablantes y no hispanohablantes. Todos ellos, comparten la misma programación. Este descubrimiento nos ha hecho reflexionar sobre el nivel de español que necesitarían los extranjeros para poder acceder a estos cursos. También nos hemos percatado de lo complejo que puede ser para nuestros participantes acceder a estos cursos debido a que no comparten el mismo idioma, por ello, seguimos manteniendo la teoría de la necesidad de crear cursos de EFL concretamente para este grupo de individuos.

Aplicación del resultado de los cuestionarios y de las entrevistas a algunos aspectos de la programación de nuestro curso de EFL: De los datos recogidos en las entrevistas y cuestionarios realizados a los estudiantes de la escuela de Hostelería observamos que los regionalismos y los términos exclusivos de las comidas y platos deben ser enseñados en nuestros cursos de EFL. El contacto con estos estudiantes nos ha mostrado que es importante que estos cursos estén diseñados bien para alumnos que tienen el español como L1 o bien para alumnos que no tienen la lengua del español como L1, la combinación de los dos grupos de estudiantes en un mismo curso, no beneficiaría a los extranjeros que necesitan más dedicación respecto al idioma y no sólo a los conceptos que adquieren respecto al sector de la Hostelería.

4.2.3 Entrevistas al personal de *Cantabria acoge*

«El requisito para que los inmigrantes puedan participar en los cursos que se ofrecen en el centro de capacitación laboral¹² es conocer el idioma. Por ello la importancia del conocimiento de la lengua a la hora de conseguir un trabajo es primordial, es la llave a una oportunidad. Por lo general se da más prioridad al nivel de español que al permiso de trabajo, lo segundo ya vendrá después».

Luis (2008).

«A veces es difícil saber por cuánto tiempo estarán en el centro aprendiendo español así que es mejor ofrecerles cursos intensivos e intentar dar el máximo de horas posibles en un mínimo de tiempo»

Profesora de español (2008).

Los testimonios de estas personas nos vuelven a confirmar dos cuestiones: una de ellas es la importancia que tiene que nuestro colectivo tenga un nivel adecuado de español para poder participar en estos cursos y la segunda, lo importante que es que estos cursos sean intensivos y que estén concentrados en el menor tiempo posible.

4.2.4. Observación directa en un restaurante asiático

Otro instrumento utilizado para la obtención de información sobre las necesidades lingüísticas de nuestros protagonistas fue la observación basada en la experiencia de compartir unas horas con el personal de un restaurante asiático. Jong, el dueño aceptó el reto de ser observado en su ámbito de trabajo. Estuvimos con Jong tres horas en su restaurante observando una parte de su jornada laboral para poder obtener la información referente a lo que es requerido del idioma por estas personas que aspiran a trabajar en este sector.

¹² Ver el listado en el apéndice de cursos de capacitación laboral ofrecidos en nuestro centro de *Cantabria acoge* (2007).

«Al principio fue muy duro porque ninguno sabíamos hablar, ahora con los años hemos podido aprender y ahora es más fácil para nosotros. Si, me parece buena idea preparar a las personas para trabajar en restaurantes»

Jong, 2008

Viernes, 12 de la mañana de un día de diciembre:

Empieza el día con mucho trabajo, observamos que Jong y sus empleados manejan materiales como albaranes, pedidos, facturas, faxes, cartas del banco, etc.

Viernes, 13:00 de la mañana:

Ya empiezan a llegar los clientes. Nos percatamos de que la mayoría de los comensales preguntan a los camareros sobre la manera en la que están preparados los platos, al tratarse de una comida desconocida por la mayoría de los clientes, los camareros se esfuerzan por explicar sus recetas. Vemos que para una buena comunicación es imprescindible conocer el léxico de los alimentos y comidas, también es imprescindible conocer los términos como: frito, albardado, marinado, condimentado, etc.

Es importante que sepan manejar bien el vocabulario expuesto en las cartas, por ello pensamos que puede servirnos como idea para nuestros cursos de español: el manejo de menús y cartas utilizadas en los distintos restaurantes pueden ayudarnos a organizar unidades didácticas en nuestros cursos.

A las 13:30 suena el teléfono y estando cerca de la persona que contesta nos damos cuenta de que necesita saber coger direcciones y conocer las letras de nuestro abecedario para poder deletrear. Se utilizan términos como: calle, avenida, plaza, etc. Esta observación nos demuestra que es importante que la persona que coge los pedidos conozca esta terminología y es fundamental que pueda expresarse en caso de tener que pedir explicaciones sobre cómo llegar a los domicilios. Se utilizan palabras como a la derecha, todo recto y cerca de.

Es importante que estas personas ya conozcan nuestras costumbres, saben que los españoles suelen hacer una sobremesa y por ello, los camareros ofrecen los cafés y tes después de la comida y no durante, como lo harían en sus países. Ya conocen que los clientes tardarán en marcharse y que estarán de “sobremesa”...

Mientras tanto Iung nos comenta lo siguiente entre risas:

«Cuando empecé a trabajar en este restaurante pensé que los clientes estaban enfadados debido al volumen de voz que utilizaban conmigo, luego me di cuenta que en los bares y restaurantes de aquí siempre se habla así de alto, en mi país las personas hablan muy bajito»

Iung, camarero del restaurante asiático, 2008.

En palabras de Harris (1990) la cultura es un conjunto aprendido/adquirido socialmente de traducciones, estilos de vida y de modos pautados y repetitivos de pensar, sentir y actuar. Basándonos en la explicación del autor, consideramos imprescindible que los cursos diseñados para EFL incluyan las explicaciones y enseñanzas de algunas tradiciones y costumbres integradas en la cultura para que los futuros trabajadores de este sector, no solo puedan expresarse respondiendo al idioma sino también a otro tipo de lenguajes como el corporal que muchas veces lleva consigo mensajes culturales o de costumbres. Es importante enseñar a nuestros estudiantes a saber interpretar algunos mensajes que no provienen solo de la descodificación de los sonidos emitidos a través del lenguaje.

A la hora del pago, ya saben por experiencia que recibirán una propina por parte de los clientes por los servicios recibidos, conocen la media a recibir y por ello saben leer el grado de satisfacción del cliente dependiendo de la cantidad recibida por propina. Todas estas actividades, nosotros las consideramos parte de nuestra rutina y por ello no somos conscientes de lo importante que es, es fundamental que las personas que trabajan en este sector ya las conozcan de antemano. En los cursos de EFL se deben incluir conceptos de pragmática para poder inserir estas costumbres y tradiciones culturales en la programación de un curso.

4.3. Conclusiones

El punto de partida de la utilización de los instrumentos para la captación de necesidades fue los cuestionarios aplicados a los veinte estudiantes del centro de *Cantabria acoge*. En el momento de observar los resultados nos dimos cuenta de que nuestros estudiantes ya eran conscientes de la necesidad subjetiva que supone el deseo de aprender español para poder aplicar los conocimientos en un futuro puesto de trabajo. Este inicio en la aplicación de los instrumentos utilizados en el presente análisis de necesidades nos motivó a continuar nuestro estudio. En el resultado de los cuestionarios aplicados a estos veinte estudiantes, también pudimos apreciar datos que aplicaremos a la información sobre sus necesidades objetivas, datos como sus orígenes, conocimientos de otros idiomas, estudios realizados y demás características semejantes.

Pudimos contrastar la información de necesidades objetivas encontradas en los cuestionarios realizados a los alumnos de *Cantabria acoge* con la información obtenida en los cuestionarios y entrevistas realizados a los estudiantes de la Escuela de Hostelería, comparando resultados, nos dimos cuenta de las diferencias en el perfil del estudiante, en el segundo caso las nacionalidades no eran tan variadas y el idioma del español era la L1 para la mayoría de los estudiantes, lo cual nos llevó a la siguiente conclusión: Aplicándolo a nuestros alumnos extranjeros, las necesidades de los estudiantes del segundo grupo se acercaban más a las necesidades requeridas en un curso con fines específicos más que con fines laborales, ya que se requería un conocimiento muy alto de la lengua, el conocimiento necesario que correspondería a alumnos con un nivel C1 o un nivel que corresponde a la lengua nativa. En nuestro estudio, queremos presentar la programación de un curso que combine la enseñanza del idioma con la aplicación de la misma en el mercado laboral. Por ello, en nuestros cursos habrá una totalidad de estudiantes extranjeros que tienen una lengua nativa distinta al español y que su necesidad básica subjetiva sea el aprendizaje de la lengua para poder encontrar un trabajo en un sector específico.

Todos los instrumentos aplicados en esta investigación han sido de gran ayuda a la hora de identificar las necesidades de nuestros estudiantes, las entrevistas con el personal del centro *Cantabria acoge* nos volvió a recordar la importancia de enseñar el idioma a las personas extranjeras que quieren trabajar y la necesidad de concentrar nuestros cursos en el menor espacio de tiempo posible, ya que nuestros alumnos no suelen disponer de largos periodos dedicados exclusivamente al aprendizaje del idioma.

La observación llevada a cabo en el restaurante asiático nos aportó también mucha información para la creación de nuestro programa, ya que pudimos recoger datos sobre las necesidades lingüísticas y de destrezas que necesitarán desarrollar nuestros estudiantes.

Todos los datos recogidos a través de la aplicación de estos instrumentos han sido fundamentales para la posterior creación de una programación de un curso de EFL aplicado al sector de la Hostelería.

5. PROPUESTA DE PROGRAMACIÓN DE UN CURSO DE EFL PARA INMIGRANTES A PARTIR DEL ANÁLISIS DE NECESIDADES

En la presente memoria, hemos intentado razonar sobre la importancia de la existencia de cursos de español con fines laborales a partir de un análisis de necesidades basado en las necesidades subjetivas y objetivas de nuestra muestra de estudio. Comenzando con un estudio profundo del perfil de nuestros estudiantes y siguiendo con la demostración de la necesidad de enseñar el idioma del español que se aplica en diferentes sectores dentro del mercado laboral. Basándonos en los testimonios de las personas que se han prestado a colaborar en este estudio, hemos podido comprobar que nuestros estudiantes están sedientos de aprender el idioma específico para poderlo aplicar en sus puesto de trabajos.

5.1. Posibles aplicaciones en un curso de EFL para el sector de la Hostelería a partir de la propuesta del análisis de necesidades

Procedemos entonces a presentar, un modelo de programación de un curso de EFL, centrándonos en el sector de la Hostelería y del Turismo y concretamente en los puestos de trabajo que ofrecen los locales de hostelería, como un restaurante, un bar o una cafetería.

Este curso estaría más enfocado al servicio de camarero pero también incluiría otras competencias a desarrollar por otras personas que tienen cargos diferentes dentro de este tipo de negocios, ofreciendo así a nuestros estudiantes una formación más amplia dotándoles de una preparación más competente.

Apoyándonos en las teorías expuestas en el *Plan Curricular del Cervantes* y en el *MCER*, procedemos a presentar, una posible programación de un curso de EFL en este sector. Nos apoyaremos en el siguiente esquema para poder desarrollar esta programación.

1. ANÁLISIS DE NECESIDADES

- 1.1. Necesidades objetivas
- 1.2. Necesidades subjetivas
- 1.3. Recursos e instrumentos

2. DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS

- 2.1. Objetivos generales
- 2.2. Objetivos específicos

3. CONTENIDOS

- 3.1. Procedimientos
- 3.2. Actitudes

4. SECUENCIACIÓN DE LOS CONTENIDOS

4. CRITERIOS METODOLÓGICOS

5. EVALUACIÓN

- 5.1 Características
- 5.2 Instrumentos y métodos

6. REVISIÓN

Como podemos apreciar, el análisis de necesidades se ha llevado a cabo a lo largo de esta investigación y con la información obtenida sobre las necesidades objetivas y subjetivas de nuestros estudiantes. Con esta información procedemos a determinar los objetivos del curso.

2. DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS

Objetivos generales:

Siguiendo los objetivos generales según el *MCER*, respecto al nivel B1, se definen las siguientes características globales para el grupo que pertenece a este nivel:

B1: Es capaz de comprender los puntos principales de textos claros y en lengua estándar si tratan sobre cuestiones que le son conocidas, ya sea en situaciones de trabajo, de estudio o de ocio.

Sabe desenvolverse en la mayor parte de las situaciones que pueden surgir durante un viaje por zonas donde se utiliza la lengua.

Es capaz de producir textos sencillos y coherentes sobre temas que le son familiares o en los que tiene un interés personal.

Puede describir experiencias, acontecimientos deseos y aspiraciones, así como justificar brevemente sus opiniones o explicar sus planes.

En nuestros cursos de EFL necesitaremos que nuestros alumnos obtengan un nivel de competencias lingüísticas correspondientes al nivel B2 para que estén preparados a recibir conceptos más específicos y así poder aplicar los conocimientos adquiridos durante el curso recibido, en el ámbito de trabajo. Si alcanzamos este objetivo general, las experiencias laborales de nuestros participantes serán menos traumáticas y más satisfactorias.

B2: Es capaz de entender las ideas principales de textos complejos que traten de temas tanto concretos como abstractos, incluso si son de carácter técnico siempre que estén dentro de su campo de especialización.

Pueden relacionarse con habitantes nativos con un grado suficiente de fluidez y naturalidad de modo que la comunicación se realice sin esfuerzo por parte de ninguno de los interlocutores.

Puede producir textos claros y detallados sobre temas diversos así como defender un punto de vista sobre temas generales indicando los pros y los contras de las distintas opciones.

Objetivos específicos:

A partir de nuestros cursos de EFL tenemos que conseguir que al final del programa, los alumnos sean capaces de poder confirmar las siguientes afirmaciones.

Expresión escrita: Soy capaz de escribir textos claros y detallados sobre una amplia serie de temas relacionados con mis intereses.

Puedo escribir redacciones o informes transmitiendo información o proponiendo motivos que apoyen o refuten un punto de vista concreto. Sé escribir cartas que destacan la importancia que le doy a determinados hechos y experiencias.

Expresión oral: Presento descripciones claras y detalladas de una amplia serie de temas relacionados con mi especialidad. Sé explicar un punto de vista sobre un tema exponiendo las ventajas y los inconvenientes de varias opciones.

Interacción oral: Puedo participar en una conversación con cierta fluidez y espontaneidad, lo que posibilita la comunicación normal con hablantes nativos. Puedo tomar parte activa en debates desarrollados en situaciones cotidianas explicando y defendiendo mis puntos de vista.

Comprensión de lectura: Soy capaz de leer artículos e informes relativos a problemas contemporáneos en los que los autores adoptan posturas o puntos de vista concretos. Comprendo la prosa literaria contemporánea.

Comprensión auditiva: Comprendo discursos y conferencias extensos e incluso sigo líneas argumentales complejas siempre que el tema sea relativamente conocido. Comprendo casi todas las noticias de la televisión y los programas sobre temas actuales. Comprendo la mayoría de las películas en las que se habla en un nivel de lengua estándar.

3. CONTENIDOS

En términos generales, escribimos una lista de contenidos que deben de tener nuestros cursos de EFL y que han sido determinados a partir del análisis de necesidades anteriormente establecido:

*Saber manejar los materiales utilizados en este tipo de negocios como menús, facturas, recibos, albaranes, el libro de reclamaciones, manuales, etc.

*Aprender a tomar pedidos por teléfono: Dotar al alumnado de las destrezas y vocabulario necesarios para ser capaz de comprender direcciones y poder expresarse con éxito y con fluidez.

*Conocer la cultura y recursos pragmáticos para que los alumnos sean capaces de reconocer las acciones involucradas en la cultura española.

*Dotar al alumno del léxico necesario para poder expresarse con claridad a la hora de comunicarse con los clientes.

*Y otros temas relacionados...

Procedimientos:

Se estudiarán textos donde se aprecien los elementos sintácticos y morfológicos de las oraciones simples y compuestas por coordinación y por subordinación.

Se realizarán redacciones y actividades para tratar los distintos conceptos enseñados.

Se hará hincapié sobre todo en las destrezas de comunicación, comprensión y expresión escrita.

Habrà una buena selección de materiales para alcanzar los objetivos. Se manejarán materiales de ELE y materiales más específicos. Ha quedado también demostrado que es fundamental que en estos cursos se trabaje con materiales reales.

Actitudes:

En las clases habrá una buena atmósfera, favoreciendo a un método comunicativo de enseñanza. Se tratará el error como parte del aprendizaje, apoyando a los estudiantes a desarrollar sus destrezas comunicativas combinadas con la cultura, de esta manera se intentará que los alumnos se sientan integrados y que no tengan miedo a equivocarse. En nuestro caso es muy importante ya que muchos de nuestros estudiantes tienen baja autoestima debido a su situación y tienen miedo a mostrarse como son realmente debido a sus diferencias culturales. La figura del profesor será de una figura de mediador y el

alumno tendrá siempre un papel activo, será tratado como un agente social, como un hablante intercultural y como un aprendiente autónomo. El profesor, como hemos indicado anteriormente en la presente, servirá también de llave a la presentación de la cultura al estudiante.

Las actitudes y comportamientos a tomar en clase se basarán también en las bases establecidas por el centro donde se impartirán las clases, teniendo presente siempre el plan curricular presentado por el centro.

4. SECUENCIACIÓN DE LOS CONTENIDOS

En este apartado tendremos en cuenta los tiempos y los contenidos que deben de estar sometidos a ellos. Ha quedado demostrado en el análisis de necesidades que nuestros alumnos necesitan desarrollar varias competencias lingüísticas y necesitan experimentar la seguridad de poder comunicarse para poder ejercer bien su trabajo. A partir del estudio realizado, nos damos cuenta que necesitamos cursos que duren mínimo un mes y máximo seis meses o un año si se quiere alcanzar un nivel más que competente en el idioma. Esta decisión vendrá determinada por la disponibilidad de nuestros alumnos y del centro, teniendo en cuenta que tenemos un factor en contra que es la necesidad inmediata que tienen por lo general nuestros alumnos de encontrar trabajo, por ello, consideramos que cuantas más horas al día y más intensivo sea el curso más positiva será la experiencia. En este trabajo se están presentando las bases generales para que luego se pueda crear una programación en base a las condiciones de cada centro, alumnado, profesorado, etc. La secuenciación de los contenidos¹³ dependerá de las horas aplicadas al curso.

¹³ En el Apéndice III se muestran algunos ejemplos de material que se pueden utilizar en clase. La aplicación de estos materiales en las clases de español será una parte del tipo de materiales que se deberían de utilizar, se deberán complementar con otro tipo de actividades.

4. CRITERIOS METODOLÓGICOS

La metodología que se presenta en este programa siempre se basará en una concepción del estudiante como ya se ha citado anteriormente, se otorga al alumno un papel activo como un agente social, como un hablante intercultural y como un aprendiente autónomo.

El profesor se presentará como una figura mediadora que tratará siempre de crear un buen ambiente en la clase que facilite la comunicación y la óptima relación entre profesor y alumno.

Los materiales a utilizar serán creados para este curso específico. Tratando la gramática incluida en los contenidos previos, presentando unas actividades dinámicas, variadas y que favorezcan al desarrollo de la comunicación verbal de los estudiantes. Se contará con unas buenas condiciones en el aula y habrá un proyector facilitando la exposición de los temas al profesor. Se proporcionará fotocopias a los alumnos para la realización y la explicación de varias de las actividades y se manejará en todo momento materiales reales.

Habrán actividades combinadas. Se harán actividades prácticas y activas, en muchos casos se llevarán a cabo salidas de los alumnos, como visitas a los mercados para conocer el léxico y expresiones, salidas a restaurantes, cafeterías y bares de la zona para poder enseñar a los alumnos los regionalismos y la cultura de Cantabria en nuestro caso y muchas otras actividades que motiven a los alumnos a aprender en situaciones reales y entornos relacionados con el sector en el que van a trabajar.

Se procurará mantener siempre un grado alto de motivación, prestando atención a las expectativas de los alumnos y observando si las actividades que se van proponiendo son de su interés, en caso de no serlo, se procurará ser flexible y adaptar el programa a sus necesidades.

Se prestará especial atención en el caso que uno de los alumnos necesite una atención educativa especial.

5. EVALUACIÓN

La evaluación nos indicará si se han alcanzado los objetivos y fines propuestos y en qué medida se ha hecho. Se medirá a través de las siguientes características:

1. Formativa: Debe aportarnos información sobre la evolución del alumno, ayudando a detectar posibles problemas y dificultades en el momento en el que se produce, en este caso se deben averiguar las causas para tratar de corregir los puntos débiles en el proceso.
2. Continua: Se debe de examinar el proceso de aprendizaje del alumno, teniendo en cuenta una evaluación inicial, una evaluación continua y una evaluación final para así cubrir todo el proceso de aprendizaje seguido por el alumno.
3. Integradora: La evaluación ha de ser referida al conjunto de capacidades.
4. Personalizada: Se realiza a cada alumno individualmente para medir la situación inicial de cada uno, sus capacidades y el esfuerzo realizado. Se utilizarán distintos instrumentos para evaluar.
5. Basada en criterios: Se realizará una evaluación en base a unos criterios previamente establecidos y conocidos de antemano por el alumno. La evaluación medirá si se han conseguido los criterios propuestos y dará información para saber en qué medida se han logrado.

A continuación, se muestran los métodos y recursos utilizados para conocer el aprendizaje del alumno.

Se llevarán a cabo las siguientes técnicas o métodos con sus respectivos instrumentos o recursos:

1. Observación → A través del análisis de los diarios efectuados por el alumno.
2. Revisión de las actividades y tareas de los alumnos → Análisis de los ejercicios y de las redacciones presentadas al profesor.
3. Entrevistas → Llevadas con guiones previamente estructurados.
4. Pruebas específicas → Exámenes orales y escritos realizados periódicamente.
5. Cuestionarios → Creados específicamente para saber si se han logrado los criterios previamente establecidos.

Se realizarán autoevaluaciones al final de cada unidad.

Se evaluará si cada alumno ha conseguido llegar a los criterios previamente establecidos, no se evaluará comparándolos con los demás estudiantes.

6. REVISIÓN

Se revisará la coherencia de toda la programación con el plan curricular del centro y con el resto de los niveles si los hubiera.

Tendremos en cuenta la interrelación de los elementos mencionados en este estudio: profesor, alumno, centro educativo, comunidad y materiales. La programación tendrá que estar siempre orientada al tipo de alumnos que hemos presentado en esta investigación y siempre tendrá que ir dirigida a la formación de un grupo de extranjeros para su futura incorporación en el mercado laboral, más concretamente en el sector de la Hostelería.

6. CONCLUSIONES

Este estudio ha servido para confirmar la necesidad de formar a este colectivo de extranjeros de una manera más específica y determinada. A partir de las primeras encuestas realizadas, nos dimos cuenta de que estas personas estaban sedientas de aprender el idioma para poder trabajar. En el transcurso de la investigación y a partir de teorías ya planteadas por otros autores, hemos querido acercarnos a las necesidades de este colectivo y así poder entender mejor la interacción necesaria entre los distintos elementos educativos planteados en los gráficos expuestos en la presente: el profesor, el alumno, el centro educativo, la comunidad y los materiales.

Hemos querido mostrar el planteamiento de un modelo de programación de un curso diseñado para extranjeros que quieran trabajar en el sector del Turismo y de la Hostelería, centrándonos concretamente en el ámbito de bares, restaurantes y cafeterías. Con el planteamiento de esta programación hemos pretendido crear las bases para poder desarrollar un curso, siempre teniendo en cuenta la interrelación de los elementos educativos ya planteados. El modelo de programación planteado se ha basado fundamentalmente en el estudio del análisis de necesidades realizado anteriormente en esta investigación, donde se han recogido datos sobre las necesidades subjetivas y objetivas que deberían ser cubiertas en una programación de un curso de EFL.

Ha sido un placer trabajar con estas personas que en todo momento se han mostrado accesibles y con ganas de aportar su grano de arena en este estudio, sabiendo que todos los estudios que van dirigidos a un mejor aprendizaje de la lengua les dotará del pasaporte que necesitan para una vida digna y merecedora de sus esfuerzos. Queda entonces, dedicada esta investigación a todos aquellos que cambian el rumbo de sus vidas para venir a un país como el nuestro, con la mochila llena de sueños y esperanza, queda este trabajo dedicado a todos aquellos que están sedientos de aprender nuestra lengua para formar parte de nuestra comunidad...

7. GLOSARIO

Adquisición: En algunas teorías sobre enseñanza de lenguas, se opone a aprendizaje y designa el modo natural en que los niños interiorizan el lenguaje y se realiza sin prestar una atención consciente a la forma lingüística.

Análisis de necesidades: Conjunto de procedimientos que permite obtener información sobre lo que el alumno o un grupo determinado de alumnos necesita aprender, o bien sobre sus expectativas o preferencias respecto a un programa.

Aprendizaje: En algunas teorías sobre la enseñanza de lenguas, se opone a la adquisición y es el modo consciente de aprendizaje de una lengua que se promueve en las situaciones de enseñanzas y que se centra en el estudio de los aspectos formales de las lenguas.

Autoevaluación: Tipo de evaluación en la que el agente de la valoración es el propio alumno.

Competencia lingüística: Conocimientos y destrezas fonológicas, morfosintácticas y léxicas acerca del sistema lingüístico, así como sobre la organización cognitiva y la forma en que se almacenan y se recuperan estos conocimientos.

Competencia pragmática: Conocimiento y destrezas que poseen los hablantes de una lengua para construir de forma adecuada los textos, para organizarlos y estructurarlos.

Diseño curricular: Conjunto de bases teóricas y de decisiones y actuaciones de carácter institucional que tiene como objetivo la planificación, el desarrollo y la evaluación de un proyecto educativo en un territorio determinado. Constituye el marco de referencia al que han de ajustarse las actuaciones de todos los estamentos educativos pertenecientes al ámbito territorial en que se inscriba el currículo, y, junto al establecimiento de la fundamentación teórica, de las pautas para la puesta en práctica del currículo.

Enseñanza de segundas lenguas con fines específicos: Enfoque de la enseñanza de lenguas que tiene como meta satisfacer las necesidades de comunicación de un grupo específico de aprendices.

Enseñanza de segundas lenguas con fines laborales: Enfoque de la enseñanza de lenguas como instrumento potente de acceso y promoción al mercado laboral.

Evaluación: Elemento del currículo que atiende a la valoración del proceso de enseñanza y aprendizaje, globalmente considerado, con atención a todo lo que sucede a lo largo del transcurso del mismo y a sus posibles causas.

Lengua extranjera: Cuando se utiliza como opuesto a “segunda lengua”, cualquier lengua que no sea nativa del país y, en particular, la lengua no nativa que se enseña en las escuelas y que no se usa de manera habitual en la comunicación en ese país.

Método: Conjunto de principios teóricos- prácticos que fundamentan y justifican las decisiones que se toman en el aula para motivar y agilizar el proceso de aprendizaje.

Metodología: Elemento del currículo que especifica las actividades y experiencias más adecuadas para que los diferentes tipos de contenidos se aprendan adecuadamente y sirvan, realmente, al desarrollo de las competencias y capacidades que se pretende desarrollar en el alumnado.

Necesidades objetivas: Requisitos que requiere una situación comunicativa meta desde el punto de vista lingüístico.

Necesidades subjetivas: Requisitos que debe cumplir un programa para adaptarse a las expectativas de los alumnos a sus preferencias respecto al estilo de aprendizaje, a sus deseos, etc.

Plan curricular: Documento que recoge y especifica las decisiones y actuaciones que un organismo o un centro se propone llevar a cabo en un periodo de tiempo determinado en relación con la enseñanza. Es el marco de referencia para todos aquellos agentes que intervienen en el centro y en él se establecen características identificatorias del centro en relación con sus principios educativos, sus opciones metodológicas, sus objetivos educacionales, etc.

Unidad didáctica: Máximo grado de concreción de una programación, que supone la propuesta de aplicar efectivamente en el aula las propuestas de programación.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUIRRE BELTRÁN, B. (2004): «Análisis de necesidades y diseño curricular», en Jesús Sánchez Lobato e Isabel Santos Gargallo (dirs): *Vademécum para la formación de Profesores. Enseñar español como segunda lengua (L2)/ lengua extranjera (LE)*: Madrid, SGEL, pp. 643-664.

BERWICK, ROBERT, C. (1989): «Learning Word Meanings from Examples», in David L. Waltz (ed.), *Semantic Structures: Advances in Natural Language Processing*: Hillsdale, NJ, Lawrence Erlbaum Associates, pp. 89-124.

BRINDLEY, G. (1989): *Assessing achievement in the learner-centered curriculum*: Sydney, NCELTR, Macquarie University.

CONTEH, J. (2003): *Succeeding in Diversity: culture, language and learning in primary classroom*: Stoke-on-Trent, Trentham.

ELLÍS, R. (1985): *Understanding Second Language Acquisition*: Oxford, University Press.

FORGES, G. y BRAUN, A. (1998): *Enseigner et apprendre la langue de l'école: Vers une culture de la réussite pour tous*. Paris, De Boeck Université.

FUNDACIÓN MARCELINO BOTÍN. (2003): *Inmigrantes en Cantabria. La inserción social y laboral de los inmigrantes extranjeros en Cantabria*: Santander, Fundación Marcelino Botín autores.

GARCIA PAREJO, I. y AMBADIANG, T. (1995): «Propuesta de análisis de variables que pueden influir en el proceso de enseñanza / aprendizaje del español en el colectivo de inmigrantes adultos», *Actas de las Jornadas sobre la enseñanza del español en el colectivo de inmigrantes y refugiados*. T. Álvarez Angulo (edit.). Didáctica: lengua y literatura nº 7: Madrid, Universidad Complutense. Servicio de Publicaciones, pp.377-384.

GIMENO SACRISTÁN, J. (1988): *El currículo: una reflexión sobre la práctica*: Madrid, Morata.

HERNANDEZ, M. y VILLALBA, F. (2003): «Análisis de las necesidades lingüísticas requeridas en el servicio doméstico en España». GRÜNGEN-MONETTI et all: *Odsseus. Second Language at the workplace: Language needs of migrant workers: organic language learning for the vocational/ workplace context*: Strasburg. European centre for Modern Languages. Council of Europe Publishing.

HERNANDEZ, M. y VILLALBA, F. (2005): «La enseñanza de español con fines laborales para inmigrantes»: Glosas didácticas.

<http://www.um.es/glosasdidacticas//6D15/gd15-08.pdf>

HARRIS, M. (1990): *Antropología cultura*: Madrid, Alianza ed.

HUTCHINSON, T. & WATERS, A.: *English for specific purposes*: Cambridge, Cambridge University press.

INSTITUTO CERVANTES (1994): *La enseñanza del español como lengua extranjera. Plan Curricular del Instituto Cervantes*: Alcalá de Henares, Instituto Cervantes.

INSTITUTO CERVANTES (2002): *Marco común europeo de referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación*: Madrid, Biblioteca Nueva.

INSTITUTO CERVANTES. (2006): *Plan Curricular del Instituto Cervantes. Niveles de referencia para el español*: Madrid, Biblioteca Nueva.

MIQUEL, L. (1995): « Reflexiones previas sobre la enseñanza de ELE a inmigrantes y refugiados»: *Glosas didácticas*, nº 7. Pp. 247-270.

SANS, N. (2004): *I Encuentro Práctico Internacional House. Würzburg, Difusión.*

SANCHEZ, J. y SANTOS, I (2004): *Vademécum para la formación de profesores. Enseñar español como segunda lengua (L2), lengua extranjera (LE)*: Madrid, SEGEL, Sociedad General Española de Librería.

TABA, H. (1962): *Curriculum Development: Theory and Practice*: Nueva York: Harcourt, Brace and World.

TYLER, R. (1949): *Basic Principles of Curriculum and Instruction*: Chicago, Chicago University Press. (Traducción al español: *Principios básicos del currículo*, Buenos Aires, Troquel, 1973).

VERHALLEN, S. (1996): *The National Development of Dutch in the Workplace. Institute of general Linguistics: University of Amsterdam*(Documento de trabajo del taller Odysseus-Second Languages at the Workplace. Languages needs of migrant's workers; organizing language learning for the professional context 5/2600. Project 1.2.5.

WIDDOWSON, H. (1983). *Learning purpose and language use*. Oxford: Oxford University Press.

Enlaces Web

LA ENSEÑANZA DE LENGUAS A INMIGRANTES:

<http://cvc.cervantes.es/obref/inmigracion/default.htm>

MANIFIESTO DE SANTANDER:

<http://www.ugr.es/~ftsaez/mani.htm>

MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA:

http://cvc.cervantes.es/OBREF/marco/cvc_mer.pdf

SEGUNDAS LENGUAS E INMIGRACIÓN:

<http://www.segundaslenguaseinmigracion.es/recursos%20didacticos.html>

Apéndice I

I. Cuestionario destinado a la necesidad de un curso de español con fines laborales en el centro de *Cantabria acoge*.

II. Cuestionario realizado a los estudiantes de la Escuela de Hostelería “Las Carolinas”.

I. Cuestionario destinado a la necesidad de un curso de español con fines laborales:

CUESTIONARIO DISEÑADO PARA LOS ALUMNOS DEL CENTRO

1-Datos personales:

Apellido:
 Nombre:
 Sexo:
 Nacionalidad:
 Profesión en tu país:
 Estudios:
 Tiempo que llevas viviendo en España:

2-Pasaporte de lenguas:

- ¿Qué nivel tienes de español?
 - a) A1
 - b) A2
 - c) B1
 - d) B2
 - e) C1
 - f) C2

- Experiencias de aprendizaje de otros idiomas:
 - a) ¿Qué lenguas conoces?

Lengua	Nivel	Título o acreditación

- b) ¿Algún comentario que quieras añadir sobre los idiomas que hablas?:
 -
 -
 -

3-¿Qué aspectos necesitas mejorar de tu español?

.....
.....

4-Escribe 3 motivos por los que quieres aprender español:

-
-
-

5- ¿Qué tipo de trabajo estás buscando en España?

.....
.....

6- ¿Qué te gustaría aprender en los cursos de español?

.....
.....

7- ¿Te gustaría aprender español específico para la profesión que quieres ejercer en España?

.....
.....

8- ¿Quieres añadir algún comentario respecto a las clases de español que recibes en el centro?

.....
.....

¡Gracias por tu colaboración!

II. Cuestionario realizado a los estudiantes de la Escuela de Hostelería “Las Carolinas”.

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS ALUMNOS DE LOS CURSOS IMPARTIDOS EN UNA ESCUELA DE HOSTELERÍA EN SANTANDER

Este cuestionario está diseñado para un estudio sobre las necesidades lingüísticas de los extranjeros que vienen a Cantabria y que van a trabajar en el sector de la Hostelería y del Turismo.

Necesidades objetivas:

1. ¿País de nacimiento?

.....

2. ¿Qué estudios tienes?

.....

3. ¿Cuál era tu profesión antes de venir a España?

.....

4. ¿Qué idiomas hablas?

Idioma	Nivel (bajo, medio, alto)

Otros idiomas:

5. ¿Por qué viniste a España?

.....

6. ¿Qué te gustaría aprender en este curso de hostelería?

.....

.....

7.- ¿Tienes contacto con el español en tu vida diaria? ¿Qué idioma hablas en tu casa?

.....

Necesidades subjetivas:

8.- ¿Tienes facilidad para aprender nuevas lenguas?

.....

9.- ¿Qué es lo que te parece más difícil del español?

.....

.....

.....

10.- ¿Has tenido alguna vez un profesor de idiomas que te haya ayudado mucho a la hora de aprender la nueva lengua? Si es que si por favor, indica por qué.

.....

.....

11.- ¿Qué es lo que te parece más interesante de este curso? Indica por favor, lo más importante que has aprendido hasta ahora y que crees que te va ayudar a la hora de trabajar.

.....

.....

12.- ¿Has tenido alguna mala experiencia aprendiendo el español? Cuéntanosla si quieres.

.....

.....

.....

13.- ¿Te gustan los materiales que recibís en este curso para aprender o preferirías otro tipo de materiales?

.....

Estamos intentando crear cursos de español para ayudar a las personas como tú que quieren trabajar en el mundo de la hostelería, por favor, escribe a continuación si tienes alguna sugerencia para la creación de estos cursos. Cualquier idea o sugerencia que puedas aportar será de gran ayuda.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

¡Gracias por tu colaboración!

Apéndice II

I. Programa de cursos de capacitación laboral ofrecidos por el centro *Cantabria acoge en el año 2007*.

CURSOS DE CAPACITACIÓN LABORAL

1- Definición del Programa

Este programa de cursos es absolutamente complementario respecto al anterior, ya que debido a nuestro contacto con personas que buscan empleo, hemos comprobado la importancia de complementar ese tiempo de búsqueda con una actividad de formación que les sirva para aumentar sus posibilidades de acceso al mercado laboral, así como les hagan más soportables esos periodos sin trabajo.

Debido a que la situación económica de gran parte de nuestros usuarios no les permite que su periodo de paro sea muy largo, hemos estructurado los cursos en base a los principios de adaptación al mercado, carácter modular, complementariedad y brevedad en el tiempo.

Existen varios factores que tenemos en cuenta a la hora de organizar nuestros cursos:

a.- Selección de entidades para impartir los cursos que cuenten con personal cualificado y con instalaciones adecuadas, así como con bolsa de trabajo que facilite el proceso de inserción laboral a los alumnos de cada uno de los cursos.

b.- Selección de sectores en los que exista una demanda real de mano de obra en Cantabria, teniendo en cuenta nuestra experiencia, informes sobre economía y el catálogo de ocupaciones de difícil cobertura.

2 - Descripción de las actividades del Programa

A lo largo de 2007 hemos realizado los siguientes cursos:

- ❖ **IV Curso Básico de Formación teórico-práctica en Panadería-Bollería.** Entidad Colaboradora: Escuela de Pastelería y Panadería San Antonio. Duración: 30 horas. Periodo del 12 al 23 de Febrero de 2007.
- ❖ **XII Curso Básico de Cocina y Servicio Doméstico.** Entidad colaboradora: Oscus. Duración: 20 horas. Periodo del 26 de Febrero al 09 de Marzo de 2007
- ❖ **XIII Curso de Cocina y Servicio Doméstico.** Entidad colaboradora: Asociación Oscus. Duración: 20 horas. Periodo: 07 de Mayo al 18 de Mayo de 2007.
- ❖ **XI Curso Básico de Geriatria.** Entidad colaboradora: Asociación de Familiares de Enfermos Alzheimer de Cantabria (AFAC). Duración: 20 horas. Periodo del 13 de Junio al 27 de Junio de 2007.
- ❖ **XII Curso Básico de Geriatria.** Entidad colaboradora: Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer de Cantabria (AFAC). Duración: 20 horas. Periodo del 24 de Septiembre al 05 de Octubre de 2007.
- ❖ **I Curso de Hostelería para jóvenes.** Entidad colaboradora: Escuela de Hostelería "Las Carolinas". Duración: 69 horas. Periodo del 22 de Octubre al 29 de Noviembre de 2007.
- ❖ **XIV Curso de Cocina y Servicio doméstico.** Entidad colaboradora: Asociación Oscus. Duración: 20 horas. Periodo del 05 al 16 de Noviembre de 2007.
- ❖ **IV Curso Básico de Formación teórico-práctica en LIMPIEZA.** Entidad colaboradora: GRUPO SILCE. Duración: 30 horas. Periodo del 05 al 16 de Noviembre de 2007.
- ❖ **III Curso de Ayudante de Cocina.** Entidad colaboradora: Escuela de Pastelería Panadería San Antonio. Duración: 30 horas. Periodo del 12 al 30 de Noviembre de 2007.
- ❖ **V Curso de Especialista en el cuidado GERIATRICO.** Entidad colaboradora: Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer (AFAC). Duración: 45 horas. Periodo del 12 al 30 de Noviembre de 2007
- ❖ **Curso interno de FORMACION PARA JOVENES** sobre itinerarios de consecución de Permiso de Trabajo, requisitos para los diferentes autorizaciones de trabajo, elaboración de C.V. y simulación de entrevistas de trabajo. Duración: 34 horas. Periodo: Lunes desde 19.03.07 al 09.07.07
- ❖ **Colaboración con el Excmo. Ayuntamiento de Santander y la Obra Social de Caja Cantabria en el Programa COMPORTE** con 2 Seminarios sobre Orientación Laboral. Duración: 4 horas. Fechas: 24 de Mayo de 2007 y 28 de Junio de 2007

3 - Indicadores de ejecución durante el 2.007

El porcentaje de inserción laboral de las personas que han realizado alguno de nuestros cursos varía de manera importante dependiendo de la variable género, en concreto se ha producido

Apéndice III

- I. Muestras del material obtenido de la Escuela de Hostelería de Artxanda (Bilbao).
- II. Información sobre el manual de manipuladores de alimentos editado por la Generalitat Valenciana.

A continuación, mostramos algunos ejemplos de información que se adquiere en estos cursos de hostelería. Como bien nos ha indicado anteriormente una de nuestras personas entrevistadas, los regionalismos son una parte complicada de estos cursos, sobre todo, para los alumnos no hispanohablantes, en nuestro caso, los determinaremos tecnicismos, por eso es muy importante la utilización de materiales reales en nuestros cursos. A continuación mostramos algunos ejemplos de fichas que pueden ser prácticas para desarrollar las unidades didácticas de nuestros cursos.



Chipirones en su tinta



INGREDIENTES

Chipirones	250 gr.
Ajo	2 gr.
Cebolla	120 gr.
Pan	6 gr.
Tintas	1/2 ud.
Pimiento verde	40 gr.
Aceite de oliva	0,1 dl.
Sal fina	1 gr.
Arroz pilaf	1 ración

ELABORACIÓN

Hornear los chipirones con un poco de aceite.

Pochar cebolla, ajo y pimiento verde cortado en juliana.

Freír el pan cortado en rebanadas y añadirse al fondo.

Cuando estén los chipirones hechos, quitarles el caldo y añadirlo al fondo con las tintas previamente disueltas en agua.

Pasar la salsa por el tourmix y colador fino de tela metálica.

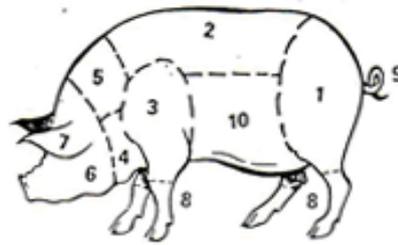
Juntar con la salsa los chipirones. Dejar hervir 10 minutos.

PRESENTACION

En plato trincherero con un molde arroz salpicado con perejil.

Las formas de cocinado del cerdo son iguales a las anteriormente expuestas en el ganado vacuno, a excepción del cochinitillo que únicamente se prepara asado.

Las distintas piezas en las cuales podríamos dividir al cerdo son:



- | | |
|--------------|------------------------|
| 1. Jamón | 6. Papada y careta |
| 2. Lomo | 7. Orejas |
| 3. Paletilla | 8. Patas |
| 4. Pecho | 9. Rabo |
| 5. Pescuezo | 10. Tocino y costillar |

1. **Jamón** Es la pierna trasera, llamada también *pernil* (en fresco). Su cocinado para fresco es asado. Su mayor consumo viene dado de la salazón y curado al aire.

Procedimientos para la Limpieza del Bar. En todo el texto se subraya la importancia de una buena limpieza, para el establecimiento. Es también una responsabilidad importante en la organización de la operación de trabajo. La misma naturaleza de las bebidas alcohólicas - al igual que la de las mezclas y adornos que las acompañan - requiere de un estricto cumplimiento de las políticas y normas de sanidad.

Aparte de la limpieza diaria, se recomienda una limpieza semanal. La limpieza de toda el área de la barra es responsabilidad de los propios barmans que deben: limpiar la barra (arriba, abajo y encima), cristalería, herramientas, hieleras... No sólo el área tiene que estar bien limpia (cristalería y equipo), también debe estar libre de malos olores. Muchos de los productos contienen ingredientes que se pueden echar a perder, originando que las bacterias y los hongos crezcan, y produzcan malos olores.

Actividades adicionales para la organización. Las actividades adicionales del puesto incluyen: el llenado y el vaciado de los recipientes para cubos de hielo, cortar y preparar la fruta para los adornos, preparar la estación central y acomodar sillas, mesas y menús así como todo lo necesario para que su operación sea exitosa. Los últimos detalles son de la administración y se refieren al sistema de ventas y la forma en que se va a cobrar.

Secuenciar (servicio de limonada). Una vez establecida la organización de la estación de trabajo, los barmans tienen una responsabilidad más, que es de suma importancia, principalmente para los bares muy demandados, y ésta es la de: **secuenciar**. Secuenciar significa establecer un sistema por medio del cual los camareros toman las comandas de bebidas, siguiendo una secuencia específica, y los barmans coordinan la orden siguiendo la secuencia que utilizan para posteriormente servir las.

3.3.2 Introducción a la coctelería

Dada la importancia y el auge que ha adquirido en la actualidad el Bar Americano es conveniente reseñar ciertos datos y conceptos que amplíen al máximo los conocimientos del profesional y, sobre todo, para aquellos que se inician en el difícil "Arte de la Coctelería".

Si no podemos citar un origen cierto y exacto del cóctel también es verdad que éste, no como se conoce en la actualidad, pero sí como una mezcla de bebidas, se puede remontar al descubrimiento de los aguardientes. Varias naciones se disputan estos orígenes, siendo Estados Unidos, la que más probabilidades tiene como cuna del cóctel.

Lo que sí se puede afirmar es que en Estados Unidos, a últimos del siglo pasado, se consumía este tipo de bebidas. Con motivo de la Exposición Universal de París el cóctel "cruza el Atlántico" y comienza a introducirse en Europa.

Al mismo tiempo que en Europa y, particularmente, en España, el cóctel va ganando adeptos.

Si al principio el cóctel fue privativo de ciertas clases sociales, ya que no todo el mundo se podía permitir el lujo de ir a los locales donde se hacían, en la actualidad se ha popularizado de tal forma que su consumo está muy generalizado.

Si nos atenemos a la traducción de la palabra inglesa "cocktail" (Cock = gallo; tail = cola), es fácil imaginar que uno de los factores importantes a conseguir es la armonía en el color entre los diferentes ingredientes que pueden entrar en su composición. Pero no sólo hay que lograr esta armonía en el color, sino también en el sabor, punto de frío, etc.

9.1 Presentación y corte de carnes

El trinchado de piezas en el comedor suele hacerlo un experto en la materia, un Maestro de Sala o un Jefe de Rango. También hay restaurantes que esta función la realiza un cocinero o un Jefe de Partida.

Las formas para efectuar este trabajo sólo se alcanzarán a través de la práctica, pues trinchar no significa desmenuzar sino presentar las piezas tal cual son, es decir, conservando su aspecto externo lo más limpio y entero posible.

La posición que adopte la persona que trincha debe de ser de cuerpo derecho con el busto inclinado ligeramente, mostrando una apariencia de seguridad propia del profesional.

El profesional que realiza esta práctica puede encontrarse con dos formas de realizar el servicio según el tamaño de la pieza:

9.1.1 Con carro caliente

Mesa de trabajo con ruedas que soporta una plataforma metálica llena de agua y calentada por unos infernillos de alcohol.

En esta mesa se depositan las piezas grandes para trinchar como son el Rosbif, Lomo de Vaca, Barón de Cordero, etc.

Esta mesa está provista de dos recipientes empotrados en la plataforma que se mantienen calientes al Baño María y que se utilizan para conservar calientes las salsas, guarniciones. También consta de una balda inferior, un apoya-plateos a la altura de la plataforma para emplatar sin tener la necesidad de tener otra persona sujetando el plato; un recipiente contenedor de cuchillos desmontable y una campana de revolución que cubre la plataforma y permite conservar caliente su contenido.

9.1.2 Con gueridón o mesa auxiliar

Carro sin asas o pequeña mesa de 60 cm. x 45 cm. , aproximadamente, de la misma altura de las mesas.

Esta pequeña mesa sirve para desarrollar el Servicio que su propio nombre indica. Su función es la de servir para emplatar, trinchar, racionar... las viandas a la vista del comensal, así como mesa de trabajo para preparar o terminar platos. Los elementos que generalmente

Para aspirar a un puesto de trabajo en este campo, a muchos de nuestros estudiantes se les requerirá el título oficial de manipulador de alimentos. A continuación presentamos el enlace Web donde pueden encontrar el manual de manipuladores de alimentos editado por la Generalitat Valenciana.

<http://www.costaazahar.com/pdfs/MANIPULADORES.pdf>

Nosotros nos hemos propuesto examinar el documento como un posible material real a utilizar en nuestros cursos de EFL. A continuación les mostramos un listado de léxico encontrado que demuestra una vez más que nuestros alumnos deben de tener un nivel de español intermedio (B1 y B2) para poder manejar este tipo de materiales.

Muestra del listado de ¹⁴léxico encontrado en el manual:

- Almacenamiento
- Bacterias
- Conservación
- Desinfección
- Desratización
- Envasado
- Gérmenes
- Higiene
- Microorganismo
- Norma
- Manipuladores de productos alimenticios
- Procedimiento
- Productos congelados
- Síntoma
- Utillaje
- ...etc.

¹⁴ El léxico que se presenta, es una pequeña muestra del tipo de léxico que encontramos a lo largo de todo el manual. Este léxico demuestra el nivel de conocimientos sobre la lengua que necesitarán nuestros alumnos.