

TRABAJO FIN DE MÁSTER



UCAM

UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE MURCIA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA COMUNICACIÓN

Máster Universitario en Formación del Profesorado de
Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación
Profesional y Enseñanzas de Idiomas

**Propuesta de innovación docente para mejorar las habilidades
de comunicación mediante talleres prácticos de teatro en la
asignatura de Técnicas de Comunicación en Restauración**

Autor: David Torres Lanzarote

Director/a

Dra. Ginesa Martínez del Vas

Murcia, Septiembre de 2018

TRABAJO FIN DE MÁSTER



UCAM

UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE MURCIA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA COMUNICACIÓN

Máster Universitario en Formación del Profesorado de
Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación
Profesional y Enseñanzas de Idiomas

**Propuesta de innovación docente para mejorar las habilidades
de comunicación mediante talleres prácticos de teatro en la
asignatura de Técnicas de Comunicación en Restauración**

Autor: David Torres Lanzarote

Director/a

Dra. Ginesa Martínez del Vas

Murcia, Septiembre de 2018

-Es usted un bibliófilo admirable.

-El término es excesivo (protestó Dancenis) solo soy de los que procuran amueblarse el mundo con libros.

-Una biblioteca no es algo por leer, sino una compañía, un remedio y un consuelo.

Sonrió Dancenis casi agradecido.

-Usted sabe de qué habla, señor. Una biblioteca es un lugar donde hallar lo conveniente en el momento oportuno.

Arturo Pérez-Reverte – Hombres buenos.

Contenido

1. JUSTIFICACIÓN.....	11
2. MARCO TEÓRICO	13
2.1 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO TURÍSTICO Y LA IMPORTANCIA DEL FACTOR HUMANO EN SU PRODUCCIÓN: LA SERVUCCIÓN... 13	
2.2 HABILIDADES DE COMUNICACIÓN NECESARIAS EN EL SECTOR DE LA HOSTELERÍA Y EL TURISMO.....	14
2.3 LA IMPORTANCIA DEL TEATRO PARA ADQUIRIR HABILIDADES DE COMUNICACIÓN	16
2.4 LA IMPORTANCIA DEL ROLE-PLAYING Y LA LECTURA PARA ADQUIRIR HABILIDADES DE COMUNICACIÓN	17
3. OBJETIVOS.....	18
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	18
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	19
4. METODOLOGÍA	19
4.1 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	19
4.1.1 Textos de Arturo Pérez-Reverte elegidos.....	19
4.1.2 Alumnos a los que van dirigidos los talleres	21
4.1.3 Guion para el desarrollo de los talleres	22
4.2 CONTENIDOS.....	23
4.3 ACTIVIDADES.....	26
4.4 RECURSOS	37
4.5 TEMPORALIZACIÓN.....	37
5. EVALUACIÓN.....	41
6. REFLEXIÓN Y VALORACIÓN FINAL.....	42
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	44
8. ANEXOS	46

1. JUSTIFICACIÓN

Una de las partes más importantes cuando hablamos de producción de servicios turísticos y, por tanto, una de las destrezas básicas a enseñar a los alumnos de los ciclos formativos de la rama de Hostelería y Turismo es la atención al cliente. Esta competencia, por tanto, tendría que ser clave a la hora de planificar las enseñanzas de estos ciclos formativos. Por el contrario, si nos fijamos en las horas lectivas de los módulos que se ocupan de enseñar las habilidades de atención al cliente de los ciclos formativos de Hostelería y Turismo vemos que el peso de esta materia en el total del título es muy escasa, habiendo incluso ciclos formativos de la rama de Hostelería y Turismo que no tienen ningún módulo y, por lo tanto, ni una sola hora lectiva programada para este propósito. La Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Región de Murcia tiene a disposición de los ciudadanos una página web totalmente actualizada¹ donde se expone toda la información sobre la oferta de ciclos formativos en nuestra Región (oferta formativa clasificada por ramas profesionales, módulos que componen cada título, horas lectivas de cada módulo, etc.). Por tanto según la información publicada por la Conserjería de Educación, Juventud y Deportes en dicha página web, de los 9 ciclos formativos de grado básico, medio y superior de la rama de Hostelería y Turismo, el porcentaje máximo de horas lectivas dedicadas a enseñar habilidades de atención al cliente en alguno de sus módulos es del 5% con respecto al total de horas lectivas. Este porcentaje es muy escaso si lo comparamos con los módulos que tratan de forma específica de enseñar otras operaciones imprescindibles para llevar a cabo el servicio turístico como son las de preparación y cocinado de alimentos, conservación de alimentos, servicios de restauración, etc. En el Anexo I se presentan todos los ciclos formativos de la rama de Hostelería y Turismo y se relaciona el total de horas lectivas del módulo con las horas lectivas de la asignatura encargada de enseñar en alguno de sus temas habilidades de atención al cliente.

Es cierto que los ciclos formativos sean de la rama que sean, tienen una clara vocación práctica y en todos los ciclos formativos y, por tanto, en los ciclos formativos de Hostelería y Turismo hay un módulo de prácticas en empresas (hoteles, restaurantes, cocinas, etc.) pero en estas prácticas los alumnos van a

¹ <http://www.llegarasalto.com/>

aprender a desenvolverse en el día a día de una empresa, a conocer su funcionamiento interno, sus relaciones, es decir, los alumnos no van a estas empresas a aprender competencias básicas en el turismo como son las habilidades de comunicación (en todo caso las mejoraran y las perfeccionarán). Es por lo tanto muy importante lograr que los alumnos adquieran estas habilidades de comunicación en el aula y con anterioridad a realizar el módulo de prácticas.

Por otro lado, las habilidades de atención al cliente no se pueden enseñar de una forma teórica, sino de una forma totalmente práctica. En el sector turístico para atender de manera excepcional a un cliente tenemos que tener unas habilidades de comunicación excepcionales y estas sólo se pueden adquirir con la práctica. Desde mi punto de vista, el teatro es un vehículo estupendo para aprender, desarrollar y perfeccionar las habilidades de comunicación necesarias para ofrecer un servicio turístico excelente. No hay que olvidar que cada vez que estamos de cara al público ya sea en la recepción de un hotel, en un restaurante, etc. tenemos que actuar, que mostrar nuestra mejor imagen, hablar y comportarnos con unas formas exquisitas. Muchas veces en las empresas del sector turístico se trabaja bajo presión, con poco personal, aparecen inconvenientes inesperados, etc. que crean a las personas que trabajan de cara al público inseguridades, nervios y tensiones, pero cuando estamos de cara al cliente no podemos mostrarle lo que sentimos en ese momento por dentro y por lo tanto tenemos que convertirnos en actores, es ahí cuando entran en juego las habilidades de comunicación y de autocontrol adquiridas (tono de voz, expresión facial, movimientos...), por lo tanto qué mejor medio que aprender a actuar que realizando talleres de dramatización o teatro.

De manera muy breve, ya que lo se ampliará en la metodología, explicaré por qué he escogido textos de Arturo Pérez-Reverte para realizar el trabajo: En primer lugar porque es un autor cuya obra me es muy cercana; en segundo lugar porque en sus obras ambientadas a finales del S. XVIII y principios del S. XIX se recrean muchas situaciones en las que sus personajes tienen conversaciones donde se usan expresiones y movimientos corteses; en otros casos sus personajes a pesar de pasar por situaciones extremas, de mucha tensión, son capaces de comportarse con unos modales exquisitos, mostrando templanza y autocontrol, en definitiva sus personajes pasan por situaciones que contienen los

ingredientes necesarios para explicar y ensayar con los alumnos técnicas y habilidades de comunicación necesarias para desenvolverse en el futuro en las empresas del sector turístico con garantías.

2. MARCO TEÓRICO

Para realizar el marco teórico del presente trabajo, se analizará en primer lugar las características del servicio turístico y la importancia que el factor humano tienen en su prestación, para así poner de relieve la importancia que tiene la formación de las personas que producen el servicio turístico a todos los niveles. Una vez establecida la importancia de la formación del factor humano en el sector turístico, se analizarán las habilidades de comunicación necesarias para los recursos humanos en hostelería y turismo y cómo se pueden conseguir estas habilidades de comunicación a través del teatro, el role-playing o la lectura.

2.1 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO TURÍSTICO Y LA IMPORTANCIA DEL FACTOR HUMANO EN SU PRODUCCIÓN: LA SERVUCIÓN.

La importancia del factor humano en el servicio turístico viene dada por las características propias de este y que son claramente diferenciables de cualquier otro producto o servicio a comercializar. Como establece Sancho *et al.* (1998): “hablar de turismo es hablar de servicios y, por tanto, no es extraña la referencia a las personas, al factor humano, a los recursos humanos”.

Siguiendo esta reflexión y como indica Maesh, más del 95% de los contactos que se producen entre los clientes y la empresa turística se realizan a través de las interacciones entre los clientes y el personal de contacto o personal de frontera (citado en Sancho *et al.*, 1998).

Las características propias de los servicios turísticos son las siguientes:

- Intangibilidad.
- Heterogeneidad e impredecibilidad.
- Simultaneidad entre producción y consumición.
- No perdurabilidad.

Las características arriba señaladas nos llevan al concepto de servucción (fabricación de un servicio). Según Salinas (2006), hay que tener en cuenta que el sector servicios es el único sector en el que el cliente forma parte activa en su

producción y que la producción del servicio se realiza al mismo tiempo de su consumo. En la fabricación del servicio turístico participan 4 elementos fundamentales:

- El cliente.
- El soporte físico (instalaciones y materiales).
- El personal de contacto con el cliente (PCC).
- El servicio.

Es en este último punto (el servicio) donde se relacionan las 3 variables anteriores para la producción del mismo (cliente, soporte físico y personal de contacto). Imaginemos por tanto cómo será la producción de un servicio con un personal de contacto con pocas habilidades de comunicación.

Según las características anteriormente señaladas, Sancho *et al.* (1998) concluyen que “todas estas características crean cierta inseguridad en la entrega de los servicios, que sólo puede ser minimizada con un alto grado de profesionalidad por parte de los trabajadores del sector” (p.370).

Carrasco (2013) establece que para que el servicio turístico sea satisfactorio y de calidad se tienen que aplicar 2 tipos de habilidades:

- Las habilidades técnicas: Son las que satisfacen las necesidades.
- Las habilidades personales: Son las que satisfacen las expectativas, siendo estas últimas las referentes a las habilidades de comunicación.

Por lo tanto, según Sancho *et al.* (1998) se hace imprescindible una formación de calidad a todos los niveles ya que si el contacto del cliente con el empleado es positivo, se produce la satisfacción del cliente. Por el contrario si el contacto del cliente con el empleado es deficiente, el cliente experimentará un servicio negativo que lo persuadirá de repetir la experiencia.

2.2 HABILIDADES DE COMUNICACIÓN NECESARIAS EN EL SECTOR DE LA HOSTELERÍA Y EL TURISMO

Villanueva (2012) establece las habilidades de comunicación que hay que trabajar para tener una comunicación efectiva con el cliente. Las habilidades más importantes son las siguientes:

Comunicación verbal: Debe ser formal, educado y correcto. Debe tener claridad y ser un lenguaje cortés. Toda comunicación verbal debe contener 3 tipos de frases o palabras:

- Frases de saludo.
- Gracias.
- Frases de ruego o disculpa.

Por otro lado se deben evitar: muletillas, repeticiones o frases descorteses.

Comunicación no verbal: Con ella se emiten las principales emociones que son las que ayudan a entender el mensaje. Se dividen en:

Postura corporal: Se divide a su vez en:

Posición: Debe ser abierta. Ni los brazos ni las piernas deben separar a los interlocutores.

Orientación: Es el ángulo en el que colocamos nuestro cuerpo. Siempre debe ser de frente al interlocutor.

Movimiento: Debe ser acorde con la comunicación verbal. En caso contrario denota nerviosismo.

Expresión facial: Regula la interacción. Ayudan a formar una impresión y juicio del interlocutor. Se divide en:

Mirada: Expresa emociones y carácter. Regula la conversación. Se debe tener especial atención en el parpadeo, ya que si una persona parpadea mucho denota nerviosismo y al contacto ocular y mantenimiento de la mirada.

Sonrisa: Ayuda a relajar una situación de tensión.

En la comunicación no verbal en el ámbito de la hostelería y el turismo se debe evitar sobre todo los movimientos de auto manipulación tales como:

- Jugar con las manos.
- Entrelazar los dedos.
- Tocarse el pelo.
- Mirar hacia abajo.
- Brazos cruzados.

Comunicación Paraverbal:

Ritmo: Debe tener fluidez. El ritmo debe de ser vivo, rápido y animado.

Volumen: Si es muy bajo denota inseguridad o nerviosismo y, si por el contrario, es muy alto denota agresividad.

Tono: Debe de ser más bien grave.

Por otro lado, como hemos dicho anteriormente, en la producción del servicio turístico hay ocasiones en las que se trabaja bajo presión, en condiciones negativas, complicadas etc. Es en estas ocasiones cuando hay que trabajar las **habilidades de autocontrol**. Para Villanueva (2012) el autocontrol es la capacidad para controlarse así mismo así como a sus emociones y comportamiento. Esta habilidad no es innata sino que se consigue a base de entrenamiento. Una persona que ha aprendido a auto controlarse es capaz de mantenerse firme en situaciones complicadas y de presión.

2.3 LA IMPORTANCIA DEL TEATRO PARA ADQUIRIR HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

Como establece Motos (2009):

La dramatización y las estrategias didácticas teatrales por su carácter transversal e interdisciplinario se revelan como un instrumento didáctico eficaz para desarrollar aspectos de las competencias básicas y especialmente: competencia en comunicación lingüística; competencia cultural y artística; competencia social y ciudadana; competencia para aprender a aprender; y competencia en autonomía e iniciativa personal (p. 4).

Torres (2006) establece la importancia de todos los lenguajes que entran en juego cuando se realiza algún tipo de representación. En el presente trabajo destacaré aquellos que tengan relación con las habilidades de comunicación necesarias en hostelería y turismo:

- La palabra y la voz, y a través de esta, el timbre, el tono, el volumen, la entonación y la tensión
- El gesto.
- La expresión corporal.
- La ocupación del espacio.
- El tempo. Según Torres (2006) “hace referencia a la mayor o menor rapidez o lentitud con que procedemos en la representación. Esta noción se da también en nuestras vidas. En nosotros mismos” (p. 13).

Aparte de las habilidades de comunicación que se desarrollan con el teatro, Motos (2009) establece otros elementos del teatro que actúan positivamente sobre los alumnos:

- Implicación kinésica y emocional en las lecciones.
- Producción de respuestas verbales y no verbales ante estímulos.
- Promueve el lenguaje y el desarrollo del vocabulario.
- Estimula la imaginación así como el pensamiento creativo y crítico.

Según Torres (2006) es posible representar textos no dramáticos siempre y cuando en los textos que queramos representar haya un subtexto dramático, es decir, podamos encontrar todos los lenguajes necesarios para ser representados: gestos, movimientos, tono de voz, actitudes, dicción, tempo, etc.

En los textos usados para este trabajo se ha desarrollado el subtexto dramático de cada uno de ellos para poder representarlos y, al mismo tiempo, para poder explicar a los alumnos cuales son los sentimientos que tiene cada personaje en cada momento.

Cabe destacar que gracias a las representaciones teatrales en el aula, las habilidades de comunicación no sólo son adquiridas por aquellos alumnos que representen el texto dramático, sino que el resto del aula, mediante la observación de la representación, también interioriza y asimila estas.

2.4 LA IMPORTANCIA DEL ROLE-PLAYING Y LA LECTURA PARA ADQUIRIR HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

La técnica del role-playing puede ser muy útil en este contexto no tanto como mejora de las habilidades de comunicación (que también) sino como actividad para establecer mecanismos de autocontrol en el individuo y herramientas para enfrentarse a situaciones laborales complicadas en el futuro.

Xus (1992) establece que la técnica del role-playing mejora la capacidad de resolución de conflictos y la asunción de las consecuencias que derivan de la toma de decisiones. Continuando con este planteamiento, López (2000) ha realizado un estudio sobre el role-playing aplicado a grupos en las organizaciones empresariales según el cual, si se realizan actividades de role-playing sobre situaciones laborales conflictivas o amenazantes, se pueden llegar a obtener mecanismos de respuesta y respuestas adecuadas según sea la situación:

El role-playing no sólo enfrenta al sujeto a un papel temido por novedoso o amenazante o reiterativo, sino que va a estimular un abanico de respuestas desde la propia metodología del role-

playing. A través de las técnicas de multiplicación dramática y de otras técnicas activas el profesional puede escoger la respuesta más adecuada para el momento determinado en ese contexto. De esta manera se va reduciendo la conducta defensiva en sus diversas manifestaciones para dar paso a una conducta más espontánea (p. 181).

Como se puede observar, el role-playing puede ser una herramienta muy útil para practicar situaciones de conflicto con los alumnos con el fin de que adquieran las herramientas necesarias para dar respuestas positivas de una manera natural a situaciones complicadas. Como se puede observar es muy conveniente realizar estas actividades de role-playing con anterioridad a que los alumnos de hostelería y turismo realicen el módulo de prácticas.

Es recomendable resaltar la importancia de que estas habilidades pueden adquirirse también por medio de la lectura. La lectura comprensiva y reflexiva enriquece la competencia comunicativa, la capacidad lingüística y el vocabulario (Gómez, 2011)

Las lecturas escenificadas en grupo pueden ser otro recurso complementario al de la representación teatral propiamente dicha. Como indica Torres (2006) las lecturas escenificadas en grupo tienen 2 características muy importantes:

- No se pierde tiempo en aprender de memoria los papeles.
- La economía de tiempo al preparar los textos.

Aunque hay que destacar que también existen inconvenientes a la hora de realizar una lectura escenificada: Dificultad de expresar el gesto y los movimientos y la dificultad de transmitir escénicamente el texto (Torres 2006).

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

El objetivo general es mejorar las habilidades de comunicación de los alumnos de la asignatura de Técnicas de Comunicación en Restauración del ciclo formativo de Servicios en Restauración a través de talleres prácticos de teatro, role-playing y lectura dramática.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los objetivos específicos son: Mejorar las habilidades de autocontrol para hacer frente a situaciones complicadas; mejorar la comunicación verbal; la pronunciación; aumentar en el alumnos la seguridad de dirigirse al público o de hablar en público; mejorar la postura corporal y los movimientos; mejorar la expresión facial (mirada y sonrisa) así como el ritmo, el volumen y el tono en una conversación; promover la toma de decisiones de manera autónoma; promover el trabajo en equipo y la empatía; así como el debate de ideas y el pensamiento creativo.

4. METODOLOGÍA

Para cumplir con los objetivos arriba propuestos, se han planteado ocho actividades-talleres de teatro y lecturas dramatizadas basadas en textos de Arturo Pérez-Reverte y la última es una actividad de role-playing desarrollada para este trabajo y enfocada únicamente al sector de la hostelería y donde los alumnos de la asignatura de Técnicas de Comunicación en Restauración pondrán en práctica los aprendido en las siete actividades anteriores. Cada uno de los textos profundiza sobre diferentes habilidades de comunicación o de autocontrol con lo que tras su realización el alumno tendrá más herramientas con las que desenvolverse en su futura vida laboral. En los siguientes puntos se desarrollan cada una de las actividades para su mejor comprensión.

4.1 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Como he referido en el apartado anterior, se han elegido 7 textos de Arturo Pérez-Reverte para llevar a cabo las diferentes actividades propuestas.

4.1.1 Textos de Arturo Pérez-Reverte elegidos

De forma muy breve se esbozará la biografía del escritor cartagenero: Arturo Pérez-Reverte es un escritor nacido en Cartagena en el año 1951. Reportero de guerra durante algunos años (de 1973 a 1994), es miembro de la Real Academia de la Lengua Española desde el año 2003. En este momento tiene 34 libros publicados.

De los 34 libros que ha publicado el escritor cartagenero, 6 de ellos están contextualizados durante el S. XIX: El húsar; Hombres buenos; Un día de cólera; El Asedio; El maestro de esgrima y Cabo Trafalgar. De estos 6 libros se han elegido textos de 4 de ellos por presentar las siguientes características necesarias para llevar a cabo las actividades propuestas:

- Textos cortos para poder llevar a cabo la actividad en un tiempo razonable.
- Textos con diálogos en los que sólo interviniesen 2 personajes (la mayor parte de ellos).
- Diálogos que utilicen un lenguaje cortés propio del tiempo en los que estos se desarrollan.
- Diálogos en los que se pueda desarrollar el subtexto dramático y con él plasmar los movimientos, miradas y sentimientos de los personajes.
- Diálogos cuyos personajes actúen corporalmente con cortesía, aplomo, seguridad, con movimientos elegantes, fuera cual fuese la situación por la que estén pasando (autocontrol).
- Textos que se puedan desarrollar en contextos que necesiten poco mobiliario o atrezzo.

Los 7 textos elegidos se pueden encontrar en los siguientes libros y su correspondiente número de página:

- Texto nº 1: Libro: Hombres buenos. Páginas 93 y 94 de la primera edición de Marzo de 2015. Publicado por la editorial Penguin Random House Grupo Editorial (Alfaguara).
- Texto nº 2: Libro: Hombres buenos. Páginas 570 y 571 de la primera edición de Marzo de 2015. Publicado por la editorial Penguin Random House Grupo Editorial (Alfaguara).
- Texto nº 3: Libro: Un día de cólera. Páginas 107 y 108 de la primera edición de Noviembre de 2007. Publicado por la editorial Santillana Ediciones Generales SL (Alfaguara).
- Texto nº 4: Libro: El maestro de esgrima. Páginas 32 y 33 de la edición de Noviembre de 1999. Publicado por: Grupo Santillana de Ediciones S.A. (Alfaguara).

- Texto nº 5: Libro: El maestro de esgrima. Páginas de la 57 a la 62 de la edición de Noviembre de 1999. Publicado por: Grupo Santillana de Ediciones S.A. (Alfaguara).
- Textos nº 6 y 7: Libro: Cabo Trafalgar. Capítulo 2 – El navío Antilla, páginas de la 31 a la 52. Capítulo 6 – La insignia blanca, páginas de la 115 a la 135. Capítulo 7 – La señal número 5, páginas de la 137 a la 157. Capítulo 9 – La toldilla, páginas de la 179 a la 202. Capítulo 10 – El alcázar, páginas de la 203 a la 228. Capítulo 11 – La bandera, páginas de la 229 a la 253. Edición de Enero de 2005. Publicado por Santillana Ediciones Generales S.L. (Alfaguara).

Hay que destacar que el proyecto no persigue realizar una obra de teatro al uso, con escenario, atrezzo o vestuarios, sino llevar a cabo cada una de las actividades dentro del aula, en un tiempo razonable, para lograr alcanzar los objetivos propuestos. Por lo tanto más que llevar a cabo obras de teatro, lo que se persigue es llevar a cabo actividades prácticas para mejorar la dicción, la pronunciación, el vocabulario, la postura corporal, el miedo a hablar en público, etc.

Resaltar que no es necesario realizar las 8 actividades; el objetivo es realizar las actividades necesarias para poder alcanzar las competencias necesarias que ayuden al alumno a realizar la actividad número 8 de forma satisfactoria. Para economizar en tiempo, se pueden realizar un mínimo de 2 actividades, siempre una lectura dramática y un taller de teatro como mínimo, para luego llevar a cabo la actividad de role-playing final.

4.1.2 Alumnos a los que van dirigidos los talleres

Estos talleres prácticos van dirigidos a los alumnos de la asignatura de Técnicas de Comunicación en Restauración correspondiente al primer curso del ciclo formativo de Servicios en Restauración.

De una manera más general, estos talleres de comunicación pueden ser válidos para cualquier alumno de Hostelería y Turismo, por lo que también podría plantearse como un taller voluntario fuera del horario lectivo.

4.1.3 Guion para el desarrollo de los talleres

Las 7 actividades propuestas van a seguir el mismo guion de desarrollo. El presente guion sigue el modelo clásico de los talleres de role-playing tal y como indica Xus (1992) pero adaptados para una mejor realización de estos 7 talleres:

- **Motivación**: En esta fase se persigue involucrar a los alumnos en cada una de las actividades propuestas. Para ello se les explicará cuales son los **objetivos** a perseguir con cada actividad y la forma de conseguirlos. Debido a que los textos con los que se van a realizar los talleres están sacados de libros, en esta fase se **contextualizará cada uno de los textos**, explicando cuales son los personajes que intervienen, el **argumento del libro, el contexto histórico y social** en el que se desarrolla el libro y la **escena** con la que se va a realizar la actividad en particular.

Esta fase se realizará en 1 sesión de 50 minutos.

- **Preparación de la dramatización**: En esta fase se les repartirá a los alumnos los textos correspondientes a la actividad a desarrollar, tanto a los que participen en ella de forma activa (actores) como a los que lo hagan de forma pasiva (espectadores), ya que estos últimos también alcanzarán los objetivos propuestos a través de la visualización de la dramatización. Los alumnos que vayan a participar de forma activa tendrán un tiempo concreto para preparar la dramatización (desarrollado en la parte Temporalización). El docente explicará tanto a los actores como al resto de la clase cómo debe llevarse a cabo la dramatización de cada uno de los personajes.

Esta fase se llevará a cabo durante la segunda sesión de 50 minutos.

- **Dramatización**: En esta parte se llevará a cabo cada una de las actividades e involucrará a toda el aula, tanto a los actores como a los espectadores.

Dependiendo de la actividad práctica esta fase se realizará en 2 o 4 sesiones de 50 minutos cada una.

- **Debate**: La actividad finalizará con un debate, en el que participarán todos los alumnos (y en el que el docente será el moderador), sobre la dramatización desarrollada y la adquisición de las competencias que

se pretenden conseguir, sobre qué se pretendía dramatizar. Los actores de la actividad contarán al resto del aula sus sensaciones al representar (hablar, moverse, pensar, etc.) a los personajes de cada actividad.

Esta fase se desarrollará en 1 sesión de 50 minutos.

La última actividad es un ejercicio de role playing en el que los alumnos tienen que poner en prácticas las habilidades adquiridas en las 7 actividades anteriores. El desarrollo de este role-playing es el mismo que en el de las 7 actividades pero con algunos matices que se explican a continuación:

- **Motivación**: Se desarrolla de la misma forma que en las actividades expuestas anteriormente.
- **Preparación de la dramatización**: Al ser un role-playing, el docente repartirá a cada alumno que participe en la actividad un determinado papel y le explicará las características del mismo (pensamiento, forma de actuar, intereses, etc.). A los alumnos que caractericen a estos personajes se les dará 15 minutos para preparar el personaje.
- **Dramatización**: Los alumnos que participen en la dramatización tendrán que aplicar los conocimientos adquiridos en las 7 actividades anteriores. Los alumnos que sean espectadores de la acción anotarán cómo se habrían comportado si les hubiera tocado representar dicho papel.
- **Debate**: Posteriormente a la dramatización se realizará un debate donde se expongan por un lado los sentimientos y acciones de los alumnos que realizaban la dramatización y por otro las acciones y comportamientos que hubieran realizado los alumnos espectadores.

4.2 CONTENIDOS

Como hemos referido anteriormente, el proyecto consta de 8 talleres/actividades:

- 1 lectura escenificada en grupo.
- 1 lectura escenificada en parejas.
- 1 lectura escenificada individual.
- 3 talleres de teatro en parejas.

- 1 taller de teatro en grupo.
- 1 taller de role-playing en grupo.

A continuación se detalla el objetivo que se persigue conseguir con cada una de las actividades así como el tipo de taller/actividad que se desarrolla en cada una de ellas:

Actividad 1: Lectura escenificada en parejas en base al texto elegido del libro *Hombres buenos* de Arturo Pérez-Reverte: El texto contiene un lenguaje muy cortés que se desarrolla en una situación tranquila. Los objetivos que se consiguen con esta actividad son: Mejora de la comunicación verbal, utilización de frases de cortesía, mejora de la pronunciación, aumento del vocabulario, aumento de la seguridad de hablar en público, mejora del ritmo, volumen, tono en una conversación, desarrollo del pensamiento creativo, debate, aumento del hábito de lectura, trabajo en equipo.

Actividad 2: Lectura escenificada individual en grupo en base al texto elegido del libro *Hombres buenos* de Arturo Pérez-Reverte: El texto es un monólogo muy cortés. Los objetivos que se consiguen con esta actividad son: Mejora de la comunicación verbal, utilización de frases de cortesía, mejora de la pronunciación, aumento del vocabulario, aumento de la seguridad de hablar en público, mejora del ritmo, volumen, tono en una conversación, desarrollo del pensamiento creativo, debate, aumento del hábito de lectura.

Actividad 3: Taller de teatro en parejas en base al texto elegido del libro *Un día de cólera* de Arturo Pérez-Reverte: El texto corresponde a una situación de mucha tensión entre los dos personajes. En las que se ponen de manifiesto las habilidades de autocontrol de uno de ellos. Los objetivos que se consiguen con esta actividad son: Mejora de las habilidades de autocontrol, mejora de la comunicación verbal, utilización de frases de cortesía, mejora de la pronunciación, aumento del vocabulario, aumento de la seguridad de hablar en público, mejora de la postura corporal, gestos, movimientos, mejora del ritmo, volumen, tono en una conversación, desarrollo del pensamiento creativo, debate, aumento del hábito de lectura, trabajo en equipo.

Actividad 4: Taller de teatro en parejas en base al texto elegido del libro *El maestro de esgrima* de Arturo Pérez-Reverte: El texto se refiere a una breve conversación relajada donde se ponen de manifiesto el lenguaje y las posturas corporales corteses. Los objetivos que se consiguen con esta actividad son: Mejora de la comunicación verbal, utilización de frases de cortesía, mejora de la pronunciación, aumento del vocabulario, aumento de la seguridad de hablar en público, mejora de la postura corporal, gestos, movimientos, mejora del ritmo, volumen, tono en una conversación, desarrollo del pensamiento creativo, debate, aumento del hábito de lectura, trabajo en equipo.

Actividad 5: Taller de teatro en parejas en base al texto elegido del libro *El maestro de esgrima* de Arturo Pérez-Reverte: El texto se refiere a una conversación tensa donde se tienen que mantener de forma simultánea las habilidades de autocontrol y cortesía. Los objetivos que se consiguen con esta actividad son: Mejora de las habilidades de autocontrol, mejora de la comunicación verbal, utilización de frases de cortesía, mejora de la pronunciación, aumento del vocabulario, aumento de la seguridad de hablar en público, mejora de la postura corporal, gestos, movimientos, mejora del ritmo, volumen, tono en una conversación, desarrollo del pensamiento creativo, debate, aumento del hábito de lectura, trabajo en equipo.

Actividad 6: Taller de teatro en grupo en base al texto elegido del libro *Cabo Trafalgar* de Arturo Pérez-Reverte: El texto escenifica el comportamiento de los mandos militares de uno de los navíos españoles momentos antes de entrar en combate en la batalla de Trafalgar. En este texto se pone de manifiesto sobre todo las habilidades de autocontrol. Los objetivos que se consiguen con esta actividad son: Mejora de las habilidades de autocontrol, mejora de la comunicación verbal, utilización de frases de cortesía, mejora de la pronunciación, aumento del vocabulario, aumento de la seguridad de hablar en público, mejora de la postura corporal, gestos, movimientos, mejora del ritmo, volumen, tono en una conversación, desarrollo del pensamiento creativo, debate, aumento del hábito de lectura, trabajo en equipo.

Actividad 7: Lectura escenificada en grupo en base al texto elegido del libro *Cabo Trafalgar* de Arturo Pérez-Reverte: El texto escenifica el comportamiento de los mandos militares de uno de los navíos españoles durante su participación en la batalla de Trafalgar. En este texto se pone de manifiesto sobre todo las habilidades de autocontrol. Los objetivos que se consiguen con esta actividad son: Mejora de las habilidades de autocontrol, mejora de la comunicación verbal, utilización de frases de cortesía, mejora de la pronunciación, aumento del vocabulario, aumento de la seguridad de hablar en público, mejora de la postura corporal, gestos, movimientos, mejora del ritmo, volumen, tono en una conversación, desarrollo del pensamiento creativo, debate, aumento del hábito de lectura, trabajo en equipo.

Actividad 8 o actividad final: Taller de role-playing por parejas en base a unas pautas desarrolladas por el docente: En este taller se prepararán 2 personajes, cada uno de ellos con unas características definidas. Se planteará una situación conflictiva entre un empleado del sector turístico y un cliente. Con esta última actividad se persigue poner de manifiesto por parte de los alumnos la adquisición de todos los objetivos planteados anteriormente añadiéndole a éstos, la toma de decisiones, el respeto a las decisiones tomadas por los demás y la empatía.

4.3 ACTIVIDADES

Para que los alumnos puedan comprender y llevar a cabo de una manera más satisfactoria el desarrollo de cada actividad, se ha desarrollado el subtexto dramático de cada texto, poniéndolo en cursiva y entre paréntesis.

Actividad 1: Lectura escenificada en parejas en base al texto elegido del libro *Hombres buenos* de Arturo Pérez-Reverte:

Escenificación: Para llevar a cabo esta actividad la clase se dividirá en parejas. Cada pareja irá saliendo a la parte delantera del aula para llevar a cabo la lectura. Tras la lectura se entablará un debate con la participación de todos los alumnos.

Personajes: Bibliotecario Don Hermógenes Molina – Almirante Don Pedro Zárate.

Texto:

-Bibliotecario: Va faltando luz (se lamenta el bibliotecario).

-Bibliotecario: Que extraño, señor almirante. Qué curioso... *(Pausa)*

Llevamos varios años en la Academia, y nunca habíamos tenido uno con otro más que unas pocas palabras... *(Pausa)* Y sin embargo, aquí estamos los dos, en esta rara aventura.

-Almirante: Es un placer para mí, don Hermógenes *(asintiendo)*. Disfrutar así de su compañía.

-Bibliotecario: Le pido que me llame don Hermes, como hacen todos.

-Almirante: Nunca me atrevería... *(Negando con la cabeza)*

-Bibliotecario: Por favor, señor almirante. Estoy acostumbrado. Es una familiaridad simpática, y más viniendo de usted. Además, vamos a pasar juntos unas semanas.

-Almirante: *(serio y convencido)*: ¿Don Hermes, entonces?

-Bibliotecario: Eso es *(asintiendo convencido)*

-Almirante: De acuerdo *(asintiendo)*. A condición de que usted me apee el tratamiento. Eso de señor almirante suena excesivo entre compañeros de viaje. *(Pausa)*. Le pido use mi nombre de pila.

-Bibliotecario: Se me hace raro *(no muy convencido)*. Entre los académicos, su condición de militar es algo que...

-Almirante: *(Interrumpiendo)*. Bien. Entonces almirante a secas *(pausa)*. Se lo ruego

-Bibliotecario: Convenido.

Actividad 2: Lectura escenificada individual en grupo en base al texto elegido del libro *Hombres buenos* de Arturo Pérez-Reverte:

Escenificación: Para llevar a cabo esta actividad cada alumno irá saliendo a la parte delantera del aula para llevar a cabo la lectura. Tras la lectura se entablará un debate con la participación de todos los alumnos.

Personajes: Francisco de Paula Vega de Sella.

Texto:

-Su atención, señores *(Tono firme, mirando fijamente al auditorio)*.

-Al fin, ambos están de regreso. *(Hablando con tono de orgullo)* No ha sido el suyo un viaje fácil, y eso los hace acreedores del eterno agradecimiento de

esta institución (*pausa*). De nuestro afecto y respeto (*pausa*). Han sufrido las dificultades de una aventura larga, incómoda y llena de azares (*silencio en cada adjetivo*); pero también es cierto que, (*pausa*) según me cuentan (*pausa*), la estancia en París y el conocimiento hecho allí de destacadas personalidades del mundo de la filosofía y las ciencias compensan en buena parte no pocos sin sabores... (*sonriendo y mirando al auditorio*).

-Ha sido un acto patriótico (*con tono rotundo, pausa*). Efectuado por hombres de bien (*pausa*), por dignos españoles amantes de las luces y la felicidad de los pueblos (*pausa mientras se pasea la mirada por el auditorio*). Por eso tengo la certeza de que todos ustedes, sin excepción (*pausa*), lo aprecian como merece... (*Silencio*). Querido señor bibliotecario (*pausa – mirando un punto en concreto*), querido señor almirante (*pausa – mirando otro punto en concreto*): Esta su casa (*pausa*), la de la noble lengua castellana (*pausa*), expresa por mi humilde boca la deuda de gratitud que ha contraído con ustedes (*silencio*)... Bienvenidos (*pausa*), y muchas gracias (*con tono rotundo*).

-La Encyclopédie está a su disposición, señores académicos (*mirando al auditorio sonriendo con orgullo*).

Actividad 3: Taller de teatro en parejas en base al texto elegido del libro *Un día de cólera* de Arturo Pérez-Reverte:

Escenificación: Para llevar a cabo esta actividad cada pareja de alumnos irá saliendo a la parte delantera del aula para llevar a cabo la escenificación. Tras la escenificación se entablará un debate con la participación de todos los alumnos.

Personajes: Capitán Pedro Velarde – Coronel Navarro Falcón.

Texto:

-Capitán Velarde: (*exclamando con tensión, con poder de convicción, aspaviento de brazos y manos*). ¡Hay que batirse mi coronel! ¡No queda otra! (*pausa tensa*) ¡Daoiz tendrá que hacerlo y nosotros también!

-Coronel Navarro Falcón: (*sentado con postura erguida, mirando fijamente a Velarde y con tono firme*) Le ruego que no diga disparates y que se tranquilice.

-Capitán Velarde: (*perdiendo la compostura, mirando al auditorio y al Coronel de manera sucesiva y señalando hacia el auditorio, tono crispado*) ¿Tranquilizarme dice? (*silencio*)... ¿no ha oído los tiros? (*yendo hacia el coronel*

muy decidido y ocupando parte de su espacio vital) ¡Están ametrallando al pueblo! (señalando al auditorio).

-Coronel Navarro Falcón: *(Sigue con postura erguida, mirando a Velarde y con tono un poco más firme) Tengo mis instrucciones y usted tiene las suyas. Haga el favor de no complicar más las cosas (pausa). Límitese a cumplir con su deber.*

-Capitán Velarde: *(mirando al Coronel pero señalando al auditorio, con tono de enfado) ¡Mi deber está ahí fuera en la calle!*

-Coronel Navarro Falcón: *(en el mismo tono de enfado que Velarde, erguido, mirándolo fijamente y dando un golpe en la mesa) ¡Su deber es obedecer mis órdenes! (pequeña pausa) ¡Y punto!*

Silencio de unos segundos. Donde cada personaje mira hacia otro lado, intentando calmarse y recomponer el dialogo.

-Coronel Navarro Falcón: *(tono tranquilo, de conciliación. Mirando a Velarde) Somos soldados, Pedro.*

-Capitán Velarde: *(negando con la cabeza y mirando al Coronel. Tono firme) Lo que somos es españoles, mi coronel.*

-Coronel Navarro Falcón: *(mismo tono y mirada que en la anterior intervención). Escuche (silencio). Si la guarnición se pusiera de parte de la gente revuelta, Murat haría marchar hacia Madrid al cuerpo del General Dupont, que está a sólo un día de camino (otro silencio, esperando a que Velarde entienda su razonamiento) ¿Quiere usted que caigan sobre esta ciudad cincuenta mil franceses?*

-Capitán Velarde: *(haciendo aspavientos con los brazos y dirigiéndose a la mesa del Coronel) Como si vienen cien mil. Seríamos un ejemplo para toda España, y para el mundo.*

-Coronel Navarro: *(mirando fijamente a Velarde, cortándole su argumento y de modo tajante): ¡No quiero oír una palabra más! ¿Está claro?*

Actividad 4: Taller de teatro en parejas en base al texto elegido del libro *El maestro de esgrima* de Arturo Pérez-Reverte:

Escenificación: Para llevar a cabo esta actividad cada pareja de alumnos irá saliendo a la parte delantera del aula para llevar a cabo la escenificación. Tras

la escenificación se entablará un debate con la participación de todos los alumnos.

Personajes: Conde Sueca – Jaime Astarloa.

Texto:

-Conde de Sueca: *(Gesto y postura relajada pero firme, haciendo una breve inclinación de cabeza. Tono suave y cortés)* Buenos días, maestro. *(Mirando a los ojos y sonriendo levemente)* Veo que lleva usted los utensilios profesionales bajo el brazo... *(Pausa)*. Haciendo el recorrido matutino, supongo.

-Jaime Astarloa: *(con mucha pausa y cortesía, devolviendo el saludo con un movimiento de cabeza hacia abajo y mirando a los ojos a su interlocutor)* Pues ya ve, don Manuel...En efecto me encuentra usted en plena ronda mañanera, *(pausa, señalando con el cuerpo y abarcando con el brazo y mirando al auditorio)* prisionero de este Madrid asfixiante. *(Volviendo a mirar al interlocutor)* Pero el trabajo es el trabajo.

-Conde de Sueca: *(mirando al maestro con tono totalmente relajado y sonriendo)* ¿Qué tal se porta Manolito? *(pausa)*. Espero que haga progresos.

-Jaime Astarloa: *(afirmando con la cabeza con deferencia, cuerpo erguido pero relajado)* Los hace, los hace *(pausa)*. El chico tiene condiciones. Todavía es demasiado fogoso, pero a sus diecisiete años eso puede considerarse una virtud. *(Nueva pausa – volviendo a afirmar con la cabeza con deferencia)* El tiempo y la disciplina nos lo templarán.

-Conde de Sueca: *(mirando al maestro con tono totalmente relajado y afectuoso)* En sus manos está, maestro.

-Jaime Astarloa: *(tono de deferencia, afirmando con la cabeza y manteniéndola 2 segundos abajo. Cuerpo erguido y firme)* Muy honrado, Excelencia.

-Conde de Sueca: *(afirmando con la cabeza, mirando al maestro con tono totalmente relajado y afectuoso)* Que tenga un buen día.

-Jaime Astarloa: *(devolviendo el saludo con la cabeza, cuerpo erguido y firme)* Igualmente *(pausa)* Mis respetos a la señora condesa.

-Conde de Sueca: De su parte.

Actividad 5: Taller de teatro en parejas en base al texto elegido del libro *El maestro de esgrima* de Arturo Pérez-Reverte:

Escenificación: Para llevar a cabo esta actividad cada pareja de alumnos irá saliendo a la parte delantera del aula para llevar a cabo la escenificación. Tras la escenificación se entablará un debate con la participación de todos los alumnos.

Personajes: Jaime Astarloa – Adela de Otero

Texto:

-Adela de Otero: *(con tono cortés)* Buenas tardes, señor Astarloa *(pausa)*. Le agradezco mucho que haya acudido a la cita de una desconocida.

-Jaime Astarloa: *(Volviéndose a ella y saludando cortésmente con la cabeza, cuerpo erguido)*.

-Adela de Otero: *(Señalando las sillas con la mano e invitando al Sr. Astarloa a sentarse con una brevísima inclinación de cabeza)*.

-Adela de Otero: *(Una vez sentados. Mirada relajada y sonriendo)* ¿Café, señor Astarloa?

-Jaime Astarloa: *(Asintiendo con la cabeza mientras sonrío agradeciendo)*.

(Pasan unos segundos)

-Adela de Otero: *(Mirando fijamente a los ojos. Tono firme)* Quiero aprender la estocada de los doscientos escudos.

-Jaime Astarloa: *(Expresión facial sorprendida, ojos abiertos, parpadeo)* ¿Perdón?

-Adela de Otero: *(Mirando fijamente a los ojos. Tono firme. Durante toda la intervención)* Me he informado debidamente y sé que es el mejor maestro de armas de Madrid *(silencio)*. El último de los clásicos, aseguran *(silencio)*. Sé también que posee el secreto de una célebre estocada, creada por usted mismo, que enseña a los discípulos interesados en ella al precio de mil doscientos reales *(pausa)*. El precio es elevado, sin duda: pero puedo pagarlo *(pausa)*. Deseo contratar sus servicios.

-Jaime Astarloa: *(mirando un poco hacia abajo, tratando de no perder la compostura y poco a poco recuperándola y mirando directamente a su interlocutora durante la intervención)* Disculpe, señora mía. Esto... *(Pensando - pausa)* Creo que es un tanto irregular. El secreto de esa estocada me pertenece,

en efecto (*pausa*), y la enseño por la cantidad que usted acaba de mencionar (*pausa*). Pero le ruego que comprenda (*Mirando nuevamente hacia abajo y hacia los lados*). Yo... (*Silencio*) bueno, la esgrima... (*Silencio*) nunca una mujer (*silencio*). (*Mirando directamente a su interlocutora*) Quiero decir que...

-Adela de Otero: (*cortando el argumento, mirando fijamente a los ojos, tono calmado y seguro*): Sé lo que quiere decir. Pero que yo sea una mujer no creo que venga al caso (*pausa*). Para tranquilizarlo sobre mi capacidad, si es lo que le preocupa, le diré que poseo las nociones adecuadas del arte que usted práctica.

-Jaime Astarloa: (*Pensativo, negando con la cabeza, buscando las palabras adecuadas, tono cortés*) No se trata de eso. Lo que intento explicarle es que una mujer como alumna de esgrima... (*Pausa y mirando fijamente a los ojos con tono cortés*) Le ruego me disculpe. Se trata de algo inusual.

-Adela de Otero: (*Tono firme y mirando a los ojos*) ¿Intenta decirme que no estaría bien visto?

-Jaime Astarloa: (*Gesto recuperado, mirada firme, tono cortés, leve inclinación de cabeza al iniciar la conversación*): Le suplico me excuse, señora; pero esa es una de las razones. Me resultaría imposible (*gesto de disculpa de nuevo mirando brevemente hacia abajo*) y reitero mis disculpas. Jamás me había visto en semejante situación.

-Adela de Otero: (*Misma postura que en la intervención anterior, provocando con el tono*) ¿Teme por su prestigio, maestro?

-Jaime Astarloa: (*Intentando excusarse, tono cortés, mirando a los ojos y negando con la cabeza*) No es corriente, señora mía. No es la costumbre. Quizás en el extranjero pero no aquí. (*Señalándose el pecho con la mano*) No yo, al menos. (*Intentado excusarse*) Quizás alguien más... (*Pausa, buscando un adjetivo*) flexible.

-Adela de Otero: (*Sigue imperturbable, misma postura que antes*) Quiero poseer el secreto de esa estocada (*pausa*). Y, además, usted es el mejor.

-Jaime Astarloa: (*Sonriendo, agradeciendo el cumplido, brazos y expresión de disculpa*) Sí. Es posible que sea el mejor, como usted me hace el honor de afirmar. Pero también soy demasiado viejo para cambiar de hábitos. Tengo cincuenta y seis años, y hace más de treinta que ejerzo mi oficio. Los

clientes que pasaron por mis galerías han sido siempre, (*pausa enfática*) exclusivamente (*pausa*), varones.

-Adela de Otero: (*Sonriendo, tono relajado*) Los tiempos cambian, señor mío.

-Jaime Astarloa: (*asintiendo con nostalgia*) Eso es muy cierto (*silencio*) Y ¿sabe una cosa?... (*Pausa – mirando al frente pero a ningún punto fijo*) Puede que cambien demasiado rápidamente para mi gusto. (*Vuelve a mirarla, con tono cortés*) Permítame, por tanto, que siga fiel a mis viejas manías. Constituyen, (*enfaticando*) créame, el único patrimonio de que dispongo.

-Adela de Otero: (*Mirándolo fijamente, asistiendo con la cabeza, pensativa*) Dicen que su estocada es imposible de parar.

-Jaime Astarloa: (*Sonriendo, negando con la cabeza*) Exageran, señora. Una vez conocida, pararla es de lo más sencillo. La estocada imparable no he logrado descubrirla todavía.

-Adela de Otero: ¿Y sus honorarios son doscientos escudos?

-Jaime Astarloa: (*Mirando fijamente, tono cortés*) Le suplico que no insista señora.

-Adela de Otero: (*Mirando hacia otro lado, actitud pensativa*) Me gustaría saber lo que cobra por sus servicios ordinarios.

-Jaime Astarloa: (*Poniéndose en pie, tono firme*) Entre sesenta y cien reales al mes, lo que incluye cuatro lecciones por semana. (*Pausa, inclinación de cabeza, posición erguida, tono cortés*) Y ahora, si me disculpa... (*Se da la vuelta y comienza a irse*).

-Adela de Otero: (*Mirando fijamente a su interlocutor, tono decidido*) Si me enseña la estocada de los doscientos escudos, le pagaré dos mil cuatrocientos reales.

-Jaime Astarloa: (*Volviendo hacia atrás, mirando fijamente a su interlocutora, posición erguida, tono firme, un poco disgustado*) Quizás no haya caído usted en la cuenta de que me está ofendiendo, señora.

-Adela de Otero: (*Con mirada y tono insolente, enarcando las cejas*) ¿Se le antoja poco dinero?

-Jaime Astarloa: (*Posición erguida, tono cortés pero frío, casi tajante, mirada fija, rostro muy serio*) Mi querida señora (*silencio*). Esa estocada por la que tanto se interesa, tiene el precio exacto del valor que le atribuyo; ni un ochavo

más. *(Pausa)* Por otra parte, sólo decido enseñarla a quién los estimo conveniente, derecho éste que pienso seguir conservando con sumo celo. Jamás me pasó por la cabeza especular con ella, y mucho menos discutir ese precio como un vulgar mercader. *(Pausa, Posición erguida, inclinación de cabeza)* Buenas tardes.

Actividad 6: Taller de teatro en grupo en base al texto elegido del libro *Cabo Trafalgar* de Arturo Pérez-Reverte:

Escenificación: Para llevar a cabo esta actividad se dividirá la clase en grupos de 4 alumnos para llevar a cabo la dramatización de cada uno de los personajes. La actividad se desarrollará en el parte delantera del aula. Tras la escenificación se entablará un debate con la participación de todos los alumnos.

Personajes: Guardiamarina Ortiz – Comandante De la Rocha – Capitán de fragata Fatás – Teniente de navío Oroquieta

Texto:

(Mirando fijamente hacia el auditorio como si mirasen la posición de los barcos antes de la batalla naval. Guardiamarina Ortiz, Comandante De la Rocha, Capitán de fragata Fatás. Atentos los tres al frente. De la Rocha y Fatás posición erguida, brazos detrás del cuerpo).

-Guardiamarina Ortiz: *(Abarcando la vista de izquierda a derecha)* Veintisiete navíos de línea *(pausa)*..., cuatro fragatas *(pausa)*..., una goleta *(pausa)*..., una balandra *(pausa)*... Agrupándose sin orden.

(Se miran De la Rocha y Fatás con gesto profesional, un poco preocupado calculando el volumen de la flota enemiga).

-Guardiamarina Ortiz: *(Señalando y mirando un punto del auditorio en concreto)* Señal del buque insignia... *(Silencio)*. Reformar la línea... *(Silencio)*. Mantener rumbo sur estribor amuras, orden natural... *(Silencio)*. Distancia de un cable.

-De la Rocha: *(sin cambiar de postura ni de mirar al frente):* Fatás.

-Fatás: *(Volviendose hacia el comandante e inclinando la cabeza mientras habla)* Susórdenes mi comandante.

-De la Rocha: *(como antes)* Cuando acabe esta mierda de maniobra, *(apuntando con la cabeza a un punto de terminado)* forme a esos desgraciados en el alcázar.

(Fatás asiente con la cabeza y se va).

-Ortiz: *(señalando a un punto del auditorio)* Con permiso, señor comandante *(pausa)*. Señales del Formidable.

(Miran los dos hacia el punto que señala Ortiz).

-Ortiz: *(sin dejar de mirar hacia ese punto)* Ocupar orden natural *(silencio)*...Respetar distancia de un cable.

(Pasan unos segundos. Siguen mirando los dos en esa dirección).

-Ortiz: El Formidable repite la orden, señor comandante.

-Fatás: *(Vuelve a escena. Posición corporal erguida. Tono de cortesía)*
Con su permiso, mi comandante. La gente está reunida en el alcázar.

-De la Rocha: *(asintiendo sin dejar de mirar al frente. Tono preocupado pero firme)* Vamos a leerles la cartilla.

(Se dirigen los tres hacia uno de los laterales y miran como si tuvieran formados enfrente a todos los marineros del Antilla).

-De la Rocha: *(Voz enérgica para ser oído por todos, pausada, postura erguida, semblante serio, preocupado, brazos y manos cruzados a la espalda):*
¡Marineros y soldados del Antilla! *(silencio)*... ¡Ahí llegan los ingleses y vamos a batirnos! *(silencio)*... ¡Vuestro deber, como el mío, es mantener a flote nuestro barco y hacerles todo el daño que podamos! *(silencio)*... ¡Quiero que les devolváis cada bala de cañón y cada tiro de mosquete, sin piedad, pues ellos no la tendrán con nosotros! *(silencio)*... ¡El Todopoderoso acogerá a los que caigan cumpliendo su obligación *(silencio)*... ¡A los que falten a ella los haré fusilar! *(silencio más largo)*... *(Casi gritando)* ¡Viva el rey! *(pausa)* ¡Viva el rey! *(pausa)* ¡Viva el rey!

-De la Rocha: *(dirigiéndose a Fatás, mirada de complicidad, media sonrisa en la cara)* Fatás.

-Fatás: *(con una sonrisa, asintiendo cortésmente)* Susórdenes.

-De la Rocha: *(mirando otra vez al frente)* Vaya a su puesto, *(breve inclinación de cabeza)* si es tan amable.

(Fatás le devuelve el saludo y sale de la escena junto con Ortiz).

-De la Rocha: *(sin dejar de mirar al frente)* Oroquieta.

(Se acerca Oroquieta y se pone a su lado. Mirando a De la Rocha).

-De la Rocha: *(sin dejar de mirar al frente, tono relajado y de confianza)*
Todo el mundo sabe que con tres gloriosas derrotas en la hoja de servicios, en

la Marina española asciendes antes... (*Pausa*) Yo llevo San Vicente y Finisterre, así que sólo me falta una.

-Oroquieta: (*Mirando a De la Rocha y saludándolo, posición erguida, tono firme*) A sus órdenes, mi comandante. Listo para la masacre y la vorágine.

-De la Rocha: (*Mirando al frente. Tono firme*) Déjese de guasa y toque zafarrancho de combate de una maldita vez.

Actividad 7: Lectura escenificada en grupo en base al texto elegido del libro Cabo Trafalgar de Arturo Pérez-Reverte:

Escenificación: Igual que la anterior.

La actividad consistiría en realizar una lectura dramatizada de los capítulos del libro de Cabo Trafalgar donde Arturo Pérez-Reverte sitúa la acción del puesto de mando del navío Antilla.

Tomando como referencia la Séptima Edición de la obra publicada en Enero de 2005 por Santillana Ediciones Generales S.L. (Alfaguara) los capítulos a leer y sus páginas correspondientes son las siguientes: Capítulo 2 – El navío Antilla, páginas de la 31 a la 52. Capítulo 6 – La insignia blanca, páginas de la 115 a la 135. Capítulo 7 – La señal número 5, páginas de la 137 a la 157. Capítulo 9 – La toldilla, páginas de la 179 a la 202. Capítulo 10 – El alcázar, páginas de la 203 a la 228. Capítulo 11 – La bandera, páginas de la 229 a la 253.

Actividad 8: Taller de role-playing por parejas en base a unas pautas desarrolladas por el docente:

Escenificación: Para llevar a cabo esta actividad se dividirá la clase en parejas para llevar a cabo la dramatización de cada uno de los personajes. La actividad se desarrollará en el parte delantera del aula. Cada pareja tendrá un tiempo de 10 minutos para llevar a cabo la actividad. Tras la escenificación se entablará un debate con la participación de todos los alumnos.

Personajes: Recepcionista de hotel – cliente enfadado por algún motivo. EL motivo del enfado quedará a elección del docente para trabajar diferentes aspectos de autocontrol.

Texto: Al tratarse de una actividad de role-playing no hay texto preparado pero a los alumnos se les dará la información necesaria sobre los personajes

para que puedan llevar a cabo la dramatización y la actividad de la mejor forma posible.

4.4 RECURSOS

Como se ha dicho anteriormente las 8 actividades propuestas no tienen como objetivo realizar unas obras de teatro propiamente dichas por lo que no se necesita ni vestuario, ni atrezzo, ni escenario. Para que las actividades puedan llevarse a cabo de la mejor forma posible se han minimizado al máximo el número de recursos necesarios. Todas las actividades se llevan a cabo en el aula. Los recursos imprescindibles son:

- Libreto preparado por el docente para entregar a todos los alumnos con la actividad que se va a llevar a cabo.
- El docente propondrá a los alumnos la lectura de cada uno de los libros originales escritos por Arturo Pérez-Reverte, por lo que los alumnos tendrán que, o bien comprarlos, o bien sacarlos de alguna biblioteca pública.
- En 3 de las actividades (números 3, 5 y 8) son necesarias 2 sillas y 1 mesa para llevar a cabo la dramatización.

4.5 TEMPORALIZACIÓN

En caso de que se realicen las 8 actividades de manera completa, el tiempo estimado para llevarlas a cabo es de 86 días lectivos (17 semanas). Cada día reflejado corresponde a una hora de clase práctica.

A continuación se detalla la temporalización de cada una de las actividades propuestas:

Actividad 1: Lectura escenificada en parejas en base al texto elegido del libro *Hombres buenos* de Arturo Pérez-Reverte:

- Explicación de la actividad, lectura del texto y escenificación por parte del docente: 1 sesión de 50 minutos.
- Formación de parejas y preparación de la dramatización por parte del alumno en casa: 1 sesión de 50 minutos y los días acordados con los alumnos para su preparación en casa de forma independiente.

- Dramatización en clase: 2 sesiones de 50 minutos cada una.
- Debate: 1 sesión de 50 minutos.

Total de días necesarios para poder llevar a cabo la actividad número 1: 5 sesiones de 50 minutos cada una.

Actividad 2: Lectura escenificada individual en grupo en base al texto elegido del libro *Hombres buenos* de Arturo Pérez-Reverte:

- Explicación de la actividad y escenificación por parte del docente: 1 sesión de 50 minutos.
- Preparación de la dramatización por parte del alumno (en casa): 1 sesión de 50 minutos y los días acordados con los alumnos para su preparación en casa de forma independiente.
- Dramatización en clase: 2 sesiones de 50 minutos cada una.
- Debate: 1 sesión de 50 minutos.

Total de días necesarios para poder llevar a cabo la actividad número 2: 5 sesiones de 50 minutos cada una.

Actividad 3: Taller de teatro en parejas en base al texto elegido del libro *Un día de cólera* de Arturo Pérez-Reverte:

- Explicación de la actividad, lectura del texto y escenificación por parte del docente: 1 sesión de 50 minutos.
- Formación de parejas y preparación de la dramatización por parte del alumno en casa: 1 sesión de 50 minutos y los días acordados con los alumnos para su preparación en casa de forma independiente.
- Dramatización en clase: 4 sesiones de 50 minutos cada una.
- Debate: 1 sesión de 50 minutos.

Total de días necesarios para poder llevar a cabo la actividad número 3: 7 sesiones de 50 minutos cada una.

Actividad 4: Taller de teatro en parejas en base al texto elegido del libro *El maestro de esgrima* de Arturo Pérez-Reverte:

- Explicación de la actividad, lectura del texto y escenificación por parte del docente: 1 sesión de 50 minutos.
- Formación de parejas y preparación de la dramatización por parte del alumno en casa: 1 sesión de 50 minutos y los días acordados con los alumnos para su preparación en casa de forma independiente.
- Dramatización en clase: 4 sesiones de 50 minutos.
- Debate: 1 sesión de 50 minutos.

Total de días necesarios para poder llevar a cabo la actividad número 4: 7 sesiones de 50 minutos cada una.

Actividad 5: Taller de teatro en parejas en base al texto elegido del libro *El maestro de esgrima* de Arturo Pérez-Reverte:

- Explicación de la actividad, lectura del texto y escenificación por parte del docente: 1 sesión de 50 minutos.
- Formación de parejas y preparación de la dramatización por parte del alumno en casa: 1 sesión de 50 minutos y los días acordados con los alumnos para su preparación en casa de forma independiente.
- Dramatización en clase: 4 sesiones de 50 minutos.
- Debate: 1 sesión de 50 minutos.

Total de días necesarios para poder llevar a cabo la actividad número 5: 7 sesiones de 50 minutos cada una.

Actividad 6: Taller de teatro en grupo en base al texto elegido del libro *Cabo Trafalgar* de Arturo Pérez-Reverte:

- Explicación de la actividad, lectura del texto y escenificación por parte del docente: 1 sesión de 50 minutos.
- Formación de grupos y preparación de la dramatización por parte del alumno en casa: 1 sesión de 50 minutos y los días acordados con los alumnos para su preparación en casa de forma independiente.
- Dramatización en clase: 4 sesiones de 50 minutos cada una.
- Debate: 1 sesión de 50 minutos.

- ***Total de días necesarios para poder llevar a cabo la actividad número 6: 7 sesiones de 50 minutos cada una.***

Actividad 7: Lectura escenificada en grupo en base al texto elegido del libro *Cabo Trafalgar* de Arturo Pérez-Reverte:

- Explicación de la actividad y formación del grupo lector: 1 sesión de 50 minutos.
- Formación de y preparación de la dramatización por parte del alumno en casa: 1 sesión de 50 minutos y los días acordados con los alumnos para su preparación en casa de forma independiente.
- Dramatización en clase: 4 sesiones de 50 minutos cada una.
- Debate: 1 sesión de 50 minutos.

Total de días necesarios para poder llevar a cabo la actividad número 7: 7 sesiones de 50 minutos cada una.

Actividad 8 o actividad final: Taller de role-playing por parejas en base a unas pautas desarrolladas por el docente:

- Desarrollo de la actividad: 7 sesiones de 50 minutos cada una. Como en la actividad final, los textos no se tienen que preparar con antelación, se propone una temporalización de 7 días para que toda el aula pueda realizar su actividad de role-playing. Para que los alumnos no copien, mejoren o preparen en casa las actuaciones llevadas a cabo por los compañeros que ya han realizado la actividad, el docente modificará el motivo de las quejas de los clientes, las situaciones donde se desarrolla la acción, etc., con el fin de que los alumnos tengan la capacidad de improvisar y de demostrar las capacidades adquiridas durante la realización de las 7 actividades anteriores.
- Debate: 1 sesión de 50 minutos.

Total de días necesarios para poder llevar a cabo la actividad número 7: 8 sesiones de 50 minutos cada una.

5. EVALUACIÓN

Para realizar la evaluación de este ciclo de talleres, se propone la siguiente rúbrica para evaluar el taller número 8 o taller final. En este trabajo se proponen las 7 primeras actividades como adquisición de competencias necesarias para realizar la actividad número 8 con garantías de llevarla a cabo satisfactoriamente y, por lo tanto, de ser evaluada:

Tabla 1: Rúbrica para evaluación del ciclo de talleres

Autocontrol: El alumno pone en práctica las habilidades de autocontrol aprendidas en los talleres				
En todo momento - 1 punto	En la mayor parte de la conversación - 0,8 puntos	En alguna parte de la conversación - 0,6 puntos	Apenas en ninguna parte de la conversación - 0,3 puntos	Nunca - 0 puntos
Comunicación verbal: El alumno pone en práctica las habilidades de comunicación verbal aprendidas en los talleres (frases de cortesía, ruego, saludos...)				
En todo momento - 1 punto	En la mayor parte de la conversación - 0,8 puntos	En alguna parte de la conversación - 0,6 puntos	Apenas en ninguna parte de la conversación - 0,3 puntos	Nunca - 0 puntos
Vocabulario: El alumno usa un vocabulario adecuado a la situación, suficiente y variado				
En todo momento - 1 punto	En la mayor parte de la conversación - 0,8 puntos	En alguna parte de la conversación - 0,6 puntos	Apenas en ninguna parte de la conversación - 0,3 puntos	Nunca - 0 puntos
Pronunciación: El alumno pronuncia correctamente, de forma clara y entendible				
En todo momento - 1 punto	En la mayor parte de la conversación - 0,8 puntos	En alguna parte de la conversación - 0,6 puntos	Apenas en ninguna parte de la conversación - 0,3 puntos	Nunca - 0 puntos
Comunicación no verbal (postura corporal, movimientos, mirada, sonrisa): El alumno pone en práctica las habilidades de comunicación no verbal aprendidas en los talleres				
En todo momento - 1 punto	En la mayor parte de la conversación - 0,8 puntos	En alguna parte de la conversación - 0,6 puntos	Apenas en ninguna parte de la conversación - 0,3 puntos	Nunca - 0 puntos
Comunicación paraverbal (ritmo, volumen, tono, pausas, silencios): El alumno pone en práctica las habilidades de comunicación paraverbal aprendidas en los talleres				
En todo momento - 1 punto	En la mayor parte de la conversación - 0,8 puntos	En alguna parte de la conversación - 0,6 puntos	Apenas en ninguna parte de la conversación - 0,3 puntos	Nunca - 0 puntos
El alumno muestra seguridad al hablar en público				
En todo momento - 1 punto	En la mayor parte de la conversación - 0,8 puntos	En alguna parte de la conversación - 0,6 puntos	Apenas en ninguna parte de la conversación - 0,3 puntos	Nunca - 0 puntos
El alumno toma las decisiones correctas y es capaz de llevarlas a cabo para resolver la actividad				
En todo momento - 1 punto	En la mayor parte de la conversación - 0,8 puntos	En alguna parte de la conversación - 0,6 puntos	Apenas en ninguna parte de la conversación - 0,3 puntos	Nunca - 0 puntos
El alumno tiene una actitud participativa en el debate posterior a la actividad				
Sí - 1 punto			No - 0 puntos	
Trabajo en equipo: El alumno se ha involucrado en la realización de todo el ciclo de talleres trabajando con sus compañeros como si de un equipo se tratara				
Sí - 1 punto			No - 0 puntos	

Como se puede observar en la rúbrica propuesta, en la evaluación de los alumnos se tienen en cuenta el afianzamiento de habilidades en comunicación verbal, pronunciación, vocabulario, auto control, comunicación no verbal y paraverbal, seguridad de hablar en público, seguridad en la toma de decisiones, involucración y participación del alumno en las diferentes actividades, etc.

Para que los alumnos puedan ser conscientes del aprendizaje adquirido a los largo del taller práctico, el profesor puede plantear una primera actividad de role-playing “por sorpresa” para que los alumnos pongan de manifiesto sus habilidades de comunicación antes de realizar el ciclo de actividades y evaluar dicho role-playing. A continuación el alumno realizará el ciclo de actividades donde afianzará sus habilidades de comunicación y finalmente realizará el mismo role-playing realizado al principio del ciclo y por el que será evaluado. El profesor puede realizar tutorías individuales o en grupo donde mostrará la evaluación de las habilidades de comunicación del alumno antes y después de realizar el ciclo de actividades prácticas.

6. REFLEXIÓN Y VALORACIÓN FINAL

La idea principal sobre el presente trabajo se fue formando durante mi periodo de prácticas en el centro de educación secundaria donde realicé las mismas. En dicho centro vi las dificultades de los alumnos para hablar en público de una forma mínimamente correcta, de expresarse con la palabra y el cuerpo de una forma adecuada. La falta de hábito de lectura sumada a la falta de hábito de expresarse en público hace que los alumnos tengan enormes dificultades para comunicarse, por no hablar del escaso vocabulario que manejan. Al terminar mis prácticas pensé que en el sector de la hostelería y el turismo es indispensable tener unas habilidades de comunicación y de autocontrol bastante elevadas porque como se ha visto durante el trabajo la interacción con el cliente es continua.

Este trabajo pretende ofrecer al docente una guía de talleres para realizar en clase que ayuden a los alumnos a tener unas habilidades de comunicación suficientes, del mismo modo que se les pide un nivel mínimo de idiomas o un nivel mínimo de conocimientos de servicio o de preparación de alimentos para poder obtener el título del ciclo formativo que estén cursando.

El docente por lo tanto explicará a sus alumnos las habilidades de comunicación necesarias en hostelería y turismo; a continuación trabajaran en alguno de los talleres/actividades propuestos (mejorarán la comunicación verbal, no verbal y paraverbal, el miedo a hablar en público, el hábito de lectura, etc.) para finalmente (y cuando los alumnos estén preparados) realizar actividades de role-playing para poner de manifiesto las habilidades adquiridas.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Carrasco S. (2013). *Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo*. Madrid: Ediciones Paraninfo.

Conserjería de Educación, Juventud y Deportes (s.f.). *Formación Profesional- llegarás alto*. Recuperado de: <http://www.llegarasalto.com/>

Gómez, J. (2011). Comprensión lectora y rendimiento escolar: Una ruta para mejorar la comunicación. *Revista de investigación en comunicación y desarrollo*. 2 (2), 27-36.

López, E. (2000). Role-playing en las organizaciones. En E. López, P. Población y F. Cortés-Funes (coords), *Introducción al role-playing pedagógico* (pp. 175-183). Bilbao: Desclée de Brouwer.

Motos, T. (2009). El teatro en la educación secundaria: fundamentos y retos. *Creatividad y Sociedad*. 14, 1-15

Pérez-Reverte, A. (1988). *El maestro de esgrima*. Madrid: Grupo Santillana de Ediciones S.A.

Pérez-Reverte, A. (2004). *Cabo Trafalgar*. Madrid: Santillana Ediciones Generales S.L.

Pérez-Reverte, A. (2007). *Un día de cólera*. Madrid: Santillana Ediciones Generales S.L.

Pérez-Reverte, A. (2015). *Hombres buenos*. Barcelona: Penguin Random House Grupo Editorial.

Salinas, O. (2006). El problema de la servucción. *Estrategia Magazine*, 54 (3), 1-3.

Sancho A. (1998). Cualidades requeridas para ser un profesional del turismo. En Organización Mundial del Turismo (eds.), *Introducción al Turismo* (pp. 367-381). Madrid: Organización Mundial del Turismo.

Torres F. (2006). *Antología del teatro para grupos de jóvenes y talleres*. Barcelona: Octaedro.

Villanueva R. (2012). *Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo*. Antequera: IC Editorial.

Xus, M (1992). El role-playing, una técnica para facilitar la empatía y la perspectiva social. *Comunicación, Lenguaje y Educación*. 15, 63-67

8. ANEXOS

ANEXO 1: Relación de los ciclos formativos de la rama de Hostelería y Turismo, sus horas lectivas totales y las asignaturas y horas lectivas donde se trabajen las habilidades de comunicación

FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA

- **Alojamiento y Lavandería (Decreto 12/2015, de 13 de Febrero, de Educación publicado en el BORM núm. 39, Martes 17 Febrero 2015)**

Horas lectivas totales: 2.000 horas.

Horas lectivas asignatura *Atención al Cliente*: 65 horas.

Porcentaje: 3.25%.

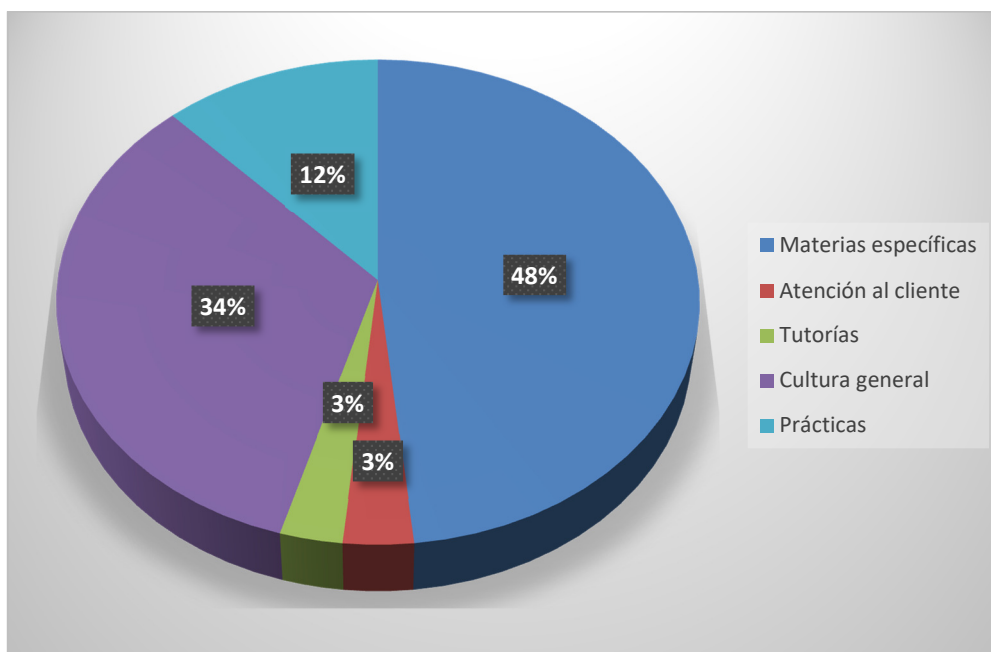
- **Cocina y Restauración (Decreto 12/2015, de 13 de Febrero, de Educación, publicado en el BORM núm. 39, Martes 17 Febrero 2015)**

Horas lectivas totales: 2.000 horas.

Horas lectivas asignatura *Atención al Cliente*: 65 horas.

Porcentaje: 3.25%.

Tabla 2: Distribución de enseñanzas en los ciclos formativos de Alojamiento y Lavandería y de Cocina y Restauración



FORMACIÓN PROFESIONAL DE GRADO MEDIO

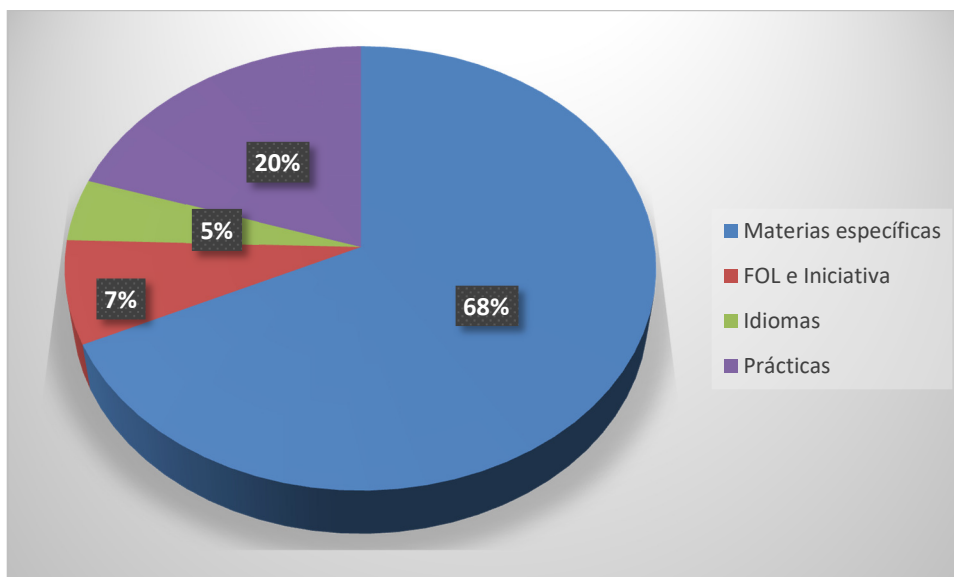
- **Cocina y Gastronomía (Orden 18885/2010, de 5 de Noviembre, de Educación, publicado en el BORM núm. 265, Martes 16 Noviembre 2010)**

Horas lectivas totales: 2.000 horas.

No tiene asignaturas específicas donde se trabajen las habilidades de comunicación.

Porcentaje: 0%.

Tabla 3: Distribución de enseñanzas en el ciclo formativo de Cocina y Gastronomía



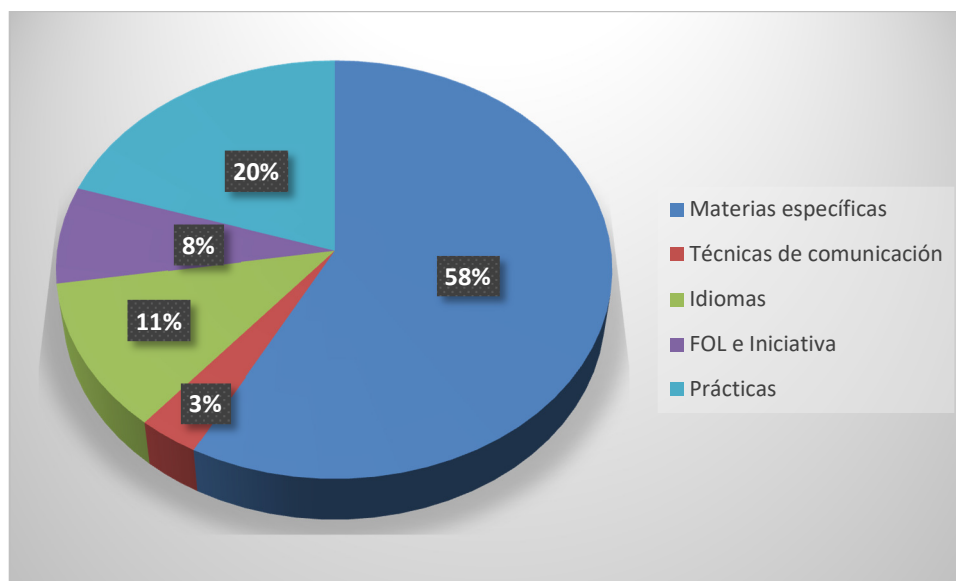
- **Servicios en Restauración (Orden 20823/2010, de 9 de Diciembre, de Educación, publicado en el BORM núm. 269, Viernes 24 Diciembre 2010)**

Horas lectivas totales: 2.000 horas.

Horas lectivas asignatura *Técnicas de Comunicación en Restauración*: 65 horas.

Porcentaje: 3.25%.

Tabla 4: Distribución de enseñanzas en el ciclo formativo de Servicios en Restauración



FORMACIÓN PROFESIONAL DE GRADO SUPERIOR

- **Agencias de Viajes y Gestión de Eventos (Orden 4746/2012, de 15 de Marzo, de Educación, publicado en el BORM núm. 70, 24 Marzo 2012)**

Horas lectivas totales: 2.000 horas.

Horas lectivas asignatura *Protocolo y Relaciones Públicas*: 100 horas.

Porcentaje: 5%.

- **Gestión de Alojamientos Turísticos (Orden 789/2011, de 10 de Enero de 2011, de Educación, publicado en el BORM núm. 16, 21 Enero 2011)**

Horas lectivas totales: 2.000 horas.

Horas lectivas asignatura *Protocolo y Relaciones Públicas*: 100 horas.

Porcentaje: 5%.

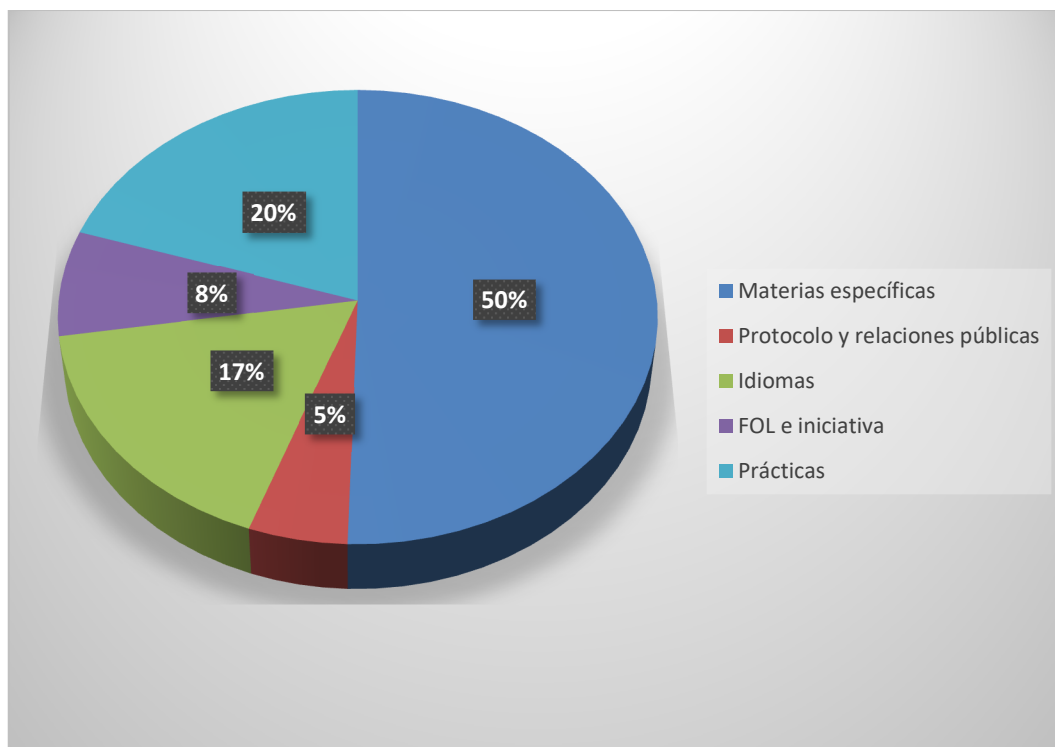
- **Guía, Información y Asistencias Turísticas (Orden 4747/2012, de 15 de Marzo de 2012, de Educación, publicado en el BORM núm. 70, 24 Marzo 2012)**

Horas lectivas totales: 2.000 horas.

Horas lectivas asignatura *Protocolo y Relaciones Públicas*: 100 horas.

Porcentaje: 5%.

Tabla 5: Distribución de enseñanzas en los ciclos formativos de Agencias de Viajes y Gestión de Eventos; Gestión de Alojamientos Turísticos y Guía, Información y Asistencias Turísticas



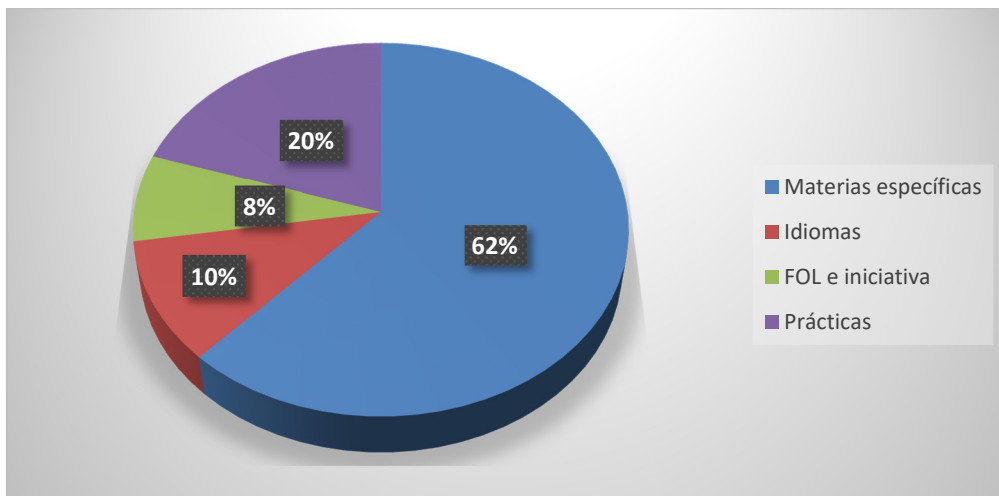
- **Dirección de Cocina (Orden 4801/2013, de 12 de Marzo de 2013, de Educación, publicado en el BORM núm 73, 1 Abril 2013)**

Horas lectivas totales: 2.000 horas.

No tiene asignaturas específicas donde se trabajen las habilidades de comunicación.

Porcentaje: 0%.

Tabla 6: Distribución de enseñanzas en el ciclo formativo de Dirección de Cocina



- **Dirección de Servicios de Restauración (Orden 4802/2013, de 12 de Marzo de 2013, de Educación, publicado en el BORM núm 73, 1 Abril 2013)**

Horas lectivas totales: 2.000 horas.

No tiene asignaturas específicas donde se trabajen las habilidades de comunicación.

Porcentaje: 0%.

Tabla 7: Distribución de enseñanzas en el ciclo formativo de Dirección de Servicios de Restauración

