

¡Menudas Vacaciones! Una propuesta didáctica para el aprendizaje de la reclamación formal en E/LE

MARÍA BOLINCHES LÓPEZ
mariabolinchelopez@gmail.com

Resumen: Esta propuesta didáctica nace de la observación de distintos manuales de E/LE y del estudio de conceptos como tareas, uso comunicativo de la lengua y TIC.

La secuencia didáctica que hemos diseñado propicia el uso comunicativo de la lengua en un contexto real y cercano, con el que los estudiantes pueden encontrarse fuera del aula. Unas vacaciones *horribilis* sirven de marco perfecto para lograr nuestro objetivo en esta unidad: aprender a escribir una reclamación formal.

Para conseguirlo, hemos preparado unas actividades que atienden a la cronología propia de unas vacaciones y que, a su vez, otorgan al alumnado una serie de herramientas comunicativas para usar la lengua con el fin comunicativo propuesto.

Todas ellas están imbricadas a partir de un wiki; soporte digital que favorece el aprendizaje de la reclamación de una manera divertida, motivadora y sobre todo, colaborativa.

Palabras clave: Wiki, reclamación, aprendizaje colaborativo, destrezas comunicativas, enfoque por tareas.

What a holiday! A teaching proposal to learn a formal claim in Spanish as Foreign Language

Abstract: This teaching unit is originated after observing different textbooks and after studying linguistic terms, such as, tasks, communicative use of language and ICT.

What we have designed contributes to the communicative use of language in a real context, which is also close to our students' real life. Horrendous holidays are the perfect framework that allows us to get our aim: learning how to write a claim.

We have prepared some activities which refer to the chronological order of facts that happen when going on holidays. At the same time, these activities give our students different communicative tools that allow them to use the language in a communicative way in the proposed context.

All of them are connected by a wiki, a digital tool that makes possible the learning of a claim in a funny, motivated and, especially, collaborative way.

Key words: Wiki, claim, collaborative learning, communicative skills, learning by doing.

1. Introducción

Esta propuesta didáctica nace de la reflexión en torno al papel de los libros de texto y su relación con términos como aprendizaje colaborativo, uso comunicativo de la lengua y TIC.

Nuestra tarea consistió en crear una secuencia didáctica en la que se materializase el papel del alumno como *agente social*, según el *Plan curricular del Instituto Cervantes* (2006) (de ahora en adelante *PCIC*) y en la que conectásemos todos estos conceptos. En ese sentido, la primera pregunta que nos surgió fue la siguiente: ¿cómo plantear un contexto real con tareas significativas en las que el alumnado fuera efectivamente capaz de usar la lengua en contexto, interaccionando entre ellos y, por tanto, capaces de convertirse en agentes sociales?

En nuestro caso, planteamos unas vacaciones como contexto propicio para dar respuesta a esta pregunta. Sin embargo, son unas vacaciones un tanto especiales porque suceden una serie de acontecimientos que conducen, sin lugar a dudas, a la consecución del objetivo principal de esta secuencia: escribir una reclamación formal. En ese sentido, aunque las vacaciones es un tema más que trabajado en el mundo E/LE, le dimos esta otra perspectiva.

En nuestra opinión, es extremadamente útil para nuestros estudiantes el hecho de que el aprendizaje de la lengua que desarrollamos en el aula tenga una correlación directa con el aprendizaje fuera de ella y el uso que de ella hacen.

Antes de adentrarnos en la propuesta didáctica, comentamos someramente, a continuación, algunas cuestiones previas.

2. Nivel del estudiante y temporalización

Por lo que al nivel se refiere, esta secuencia didáctica está diseñada para un nivel B1⁺-B2, según los niveles que propone el *MCER*, es decir, un nivel mayor que el B1, que se consolida en el B2.

En cuanto a la temporalización, el desarrollo de la unidad está propuesto para 5 o 6 sesiones con una duración de una hora y treinta minutos cada una¹.

3. Presentación de las actividades. Creación de un wiki

Como suele pasar cuando nos vamos de viaje, no es lo mismo llevarse una maleta dura que una típica bolsa de viaje con cremallera. ¿Cuál fue la maleta que nosotros utilizamos? Un wiki (<http://menudasvacaciones.wikispaces.com>).

Aunque se trata de una herramienta digital, todas las actividades se llevan a cabo de una manera presencial, en el aula. El wiki se constituye, por tanto, como el marco físico por medio del cual se organiza la unidad.

¿Qué nos proporcionan las tareas 2.0? Siguiendo la opinión de Conejo y Herrera (2009: 6), una de sus ventajas es que «cualquiera puede crear productos comunicativos con la comunidad en las tres dimensiones [...] verticalidad, anterioridad y reticularidad». Además, el wiki nos permite «generar o publicar contenido» (Conejo y Herrera 2009: 11), a la par que podemos «compartirlo con otros usuarios de la web». En ese sentido, entendemos que el hecho de trabajar con tareas 2.0 es una manera auténtica de cohesionar al grupo-clase y de fomentar «procesos reales de uso de la lengua» (Conejo y Herrera 2009: 10).

4. Objetivos de la unidad

Para establecer los objetivos propios de la secuencia, tenemos en cuenta tanto el *MCER* como el *PCIC*. Este último hace hincapié en que el docente debe desarrollar en

¹ Ante todo, no hay que olvidar que es primordial realizar un análisis de necesidades de los alumnos a los que va destinada esta secuencia. Lo importante es que el diseño de las actividades abarque y dé respuesta a las necesidades que presenta el colectivo de alumnos al que nos dirigimos.

el aula tres dimensiones del alumno, a saber, el *alumno como agente social*, el *alumno como hablante intercultural* y el *alumno como aprendiz autónomo*².

¿Cuáles son, por tanto, los objetivos específicos de la secuencia? Son los siguientes:

1. Reconocer la estructura propia de la hoja de reclamaciones.
2. Ser capaces de escribir una hoja de reclamaciones.
3. Aprender a argumentar.
4. Aprender a distinguir registro formal e informal.
5. Conocer y utilizar distintas fórmulas de cortesía.
6. Conocer y aprender estrategias de comunicación y de aprendizaje.
7. Aprender a interactuar con los compañeros.
8. Aprender a tomar decisiones con nuestra pareja o grupo de trabajo.
9. Conocer y aprender léxico relacionado con el mundo de las vacaciones y el ocio.
10. Conocer distintos aspectos de la cultura hispánica.
11. Fomentar el aprendizaje colaborativo.
12. Fomentar el aprendizaje activo y autónomo.

5. ¡Menudas vacaciones!

A continuación, exponemos en qué consiste cada actividad³ que planteamos.

En cuanto a las tres primeras páginas del wiki (<http://menudasvacaciones.wikispaces.com>) (*¡Menudas vacaciones!*, *Bienvenidos y Preparamos el equipaje*) hay que advertir que no se trata de actividades propiamente dichas, aunque sí tienen objetivos comunes.

En primer lugar, nos sirven para contextualizar al alumnado en lo que va a ser la secuencia que les presentamos. Desde el inicio, a partir del título, despertamos su interés y generamos hipótesis acerca del devenir de la secuencia, con preguntas, como, por ejemplo, cuál creen que va a ser el final de estas vacaciones que les proponemos, ya que la expresión *¡Menudas vacaciones!* puede perfectamente responder a dos contextos bien distintos.

En la tercera página del wiki (*Preparamos el equipaje*), les otorgamos⁴ los objetivos de aprendizaje, ya que es importante no perder de vista qué es lo que van a aprender y cuál es la meta.

5.1. ¿Playa, montaña o vacaciones culturales?

En esta página del wiki, planteamos a nuestros alumnos cuatro actividades. Veamos una por una.

² Se trata de las tres dimensiones que podemos encontrar en el capítulo 1: Objetivos generales del Plan Curricular del Instituto Cervantes (2006) en su versión digitalizada: http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/plan_curricular/niveles/01_objetivos_relacion_b1-b2.htm#p1.

³ Para la visualización de las actividades, remitimos al wiki.

⁴ Hay que señalar que el wiki es una herramienta que permite descargar cualquier archivo o documento que hayamos subido previamente, de ahí que tanto los objetivos de aprendizaje como cualquier actividad posterior, pueden descargarse en cualquier momento por el alumnado.

5.1.1. Actividad 1

La actividad 1 consiste en la realización de un cuestionario. Aunque el cuestionario ha sido diseñado *ad hoc*, se parece a cuestionarios que podemos encontrar en varias revistas o magazines.

Se trata de un cuestionario de afinidad, en el que nuestro objetivo es formar los grupos de trabajo para realizar las posteriores actividades⁵.

Primeramente, el alumnado realiza una lectura individual de una serie de preguntas con respuesta múltiple, como por ejemplo, Cuando vas de viaje, ¿con quién prefieres irte? ¿Con amigos? ¿Con familia? ¿Mejor solo que mal acompañado? Se trata de una actividad de calentamiento que les sumerge en el mundo de las vacaciones.

Una vez leído y respondido el cuestionario, entablamos una pequeña conversación a nivel de grupo-clase a partir de sus respuestas. Finalmente, según sus respuestas (mayoría de a, mayoría de b y mayoría de c) se forman los grupos de trabajo.

Es una actividad muy motivadora para los estudiantes, a la vez que es una manera divertida de romper el hielo.

5.1.2. Actividad 2

Esta actividad está subdividida en varias partes. Se trata de un ejercicio de comprensión oral, a partir de una conversación, ya que según Albelda Marco y Fernández Colomer (2006: 2):

esta modalidad discursiva supone el modo de comunicación más básico y prototípico de las lenguas y, por lo tanto, recoge un enorme conjunto de rasgos comunicativos propios de una lengua y de su cultura interaccional. Su trabajo en la clase de español asegura la presencia de múltiples hechos lingüísticos, lo cual enriquece y hace eficaz y más productivo el aprendizaje.

En primer lugar, escuchamos a la par que visualizamos el vídeo, con el objetivo de que el alumnado fije su atención, no tanto en lo que escucha, sino más bien en lo que ve, esto es, en aspectos de comunicación no verbal, como son el contacto visual o la gestualización. A continuación, en la segunda escucha, más selectiva, nos ocupamos de aspectos de la oralización que caracterizan la conversación.

Consideramos que el trabajo con transcripciones, después de una primera escucha, es especialmente útil para todos los agentes del proceso de enseñanza-aprendizaje. En primer lugar, para los alumnos, que pueden leer a la vez que escuchan. En segundo lugar, para el docente, ya que la transcripción le permite abordar aspectos muy diversos y de suma relevancia en el aprendizaje de una lengua extranjera.

En nuestro caso, la transcripción nos sirve como pretexto para trabajar aspectos de la oralización relativos a la conversación que se establece entre un vendedor que trabaja en una agencia de viajes y un cliente que va a comprar un viaje para sus vacaciones. En ese sentido, trabajamos las partículas discursivas como *bueno*, *entonces*, *claro*, las fórmulas de cortesía y las desinencias verbales, atendiendo a la intención comunicativa del hablante, por ejemplo, si incluye al receptor en la pregunta que le hace o no lo incluye.

⁵ Hacemos constar que en las actividades en que hay que descargarse un documento Word, se avisa previamente a los alumnos en la sesión anterior, o bien es el docente el que proporciona el material al alumnado.

Todos estos aspectos comunicativos relacionados con la gramática y la pragmática tienen un tema en común: aprender a comprar un viaje en una agencia de viajes. Esta actividad, que forma parte de una serie de cuatro actividades, les proporciona las herramientas comunicativas suficientes para mantener una conversación relativa a la compra de un viaje.

5.1.3. Actividad 3

Dada la cantidad de recursos que nos ofrece la conversación, pensamos que una buena actividad para conocer el léxico propio del tema tratado es la realización de un campo léxico y el trabajo de sinónimos y antónimos. Para llevarlo a cabo, volvemos a trabajar a partir de la transcripción. Posteriormente, hay una puesta en común, que les sirve para el incremento del vocabulario en su lexicón particular.

5.1.4. Actividad 4

Con esta actividad, terminamos la primera parte de la secuencia. Los estudiantes realizan un *role-play* en el que ponen en práctica todo lo que se ha trabajado anteriormente. Esta actividad está pensada como consolidación de las tres anteriores, por tanto, el tema del *role-play* es la compra de un viaje.

El grupo de cuatro alumnos trabaja colaborativamente y decide dónde irse de viaje, cómo y con quién. Previamente, cada grupo recibe unas tarjetas (que están en los materiales preparados) con instrucciones sobre la actividad. Además, llevamos al aula unos minifolletos que les ayudan en la realización de esta.

Todo lo que tiene base teatral lúdica motiva de gran manera al alumnado. En ese sentido, para llevar a cabo el *role-play*, como se han trabajado también, aunque someramente, aspectos de comunicación no verbal, dos miembros del grupo realizan mímica y otros dos el diálogo, siendo la voz *en off*, para representarlo en medio del aula.

Este tipo de actividades nos ayudan, no solo a cohesionar el grupo-clase, sino también a despertar su imaginación y a ser creativos, aunque se tratan, naturalmente, de actividades pautadas, dado el fin último de la secuencia.

5.2. ¡Vaya sorpresa!

En esta segunda parte del wiki, planteamos tres actividades, todas ellas relacionadas con la comprensión oral, la entonación y la prosodia.

5.2.1. Actividad 5

Empezamos esta segunda parte con una actividad de calentamiento que consiste en la visualización de un extracto de un vídeo. Se trata de un reportaje sobre reclamaciones de vuelos cancelados sin previo aviso; un motivo para reclamar.

Lo visualizamos sin voz, para despertar el interés y generar hipótesis entre los alumnos. A continuación, se realiza una puesta en común entre todo el alumnado para que nos describan qué es lo que acaban de ver en el vídeo.

5.2.2. Actividad 6

Esta actividad consiste en una escucha selectiva de un extracto de un programa de televisión, para responder a unas preguntas de selección múltiple. Las respuestas les van a servir para ir sentando las bases de su tarea final, en especial las que se refieren al sentimiento de los protagonistas, su reacción y lo que solicitan.

En el programa de televisión, vemos que hay dos personas a las que, sin previo aviso, les han comunicado que su vuelo ha sido cancelado y, por tanto, se han quedado sin sus deseadas vacaciones. Los dos hablantes de este vídeo ya anuncian que van a escribir una hoja de reclamaciones para reclamar por lo sucedido.

5.2.3. Actividad 7

Es momento de trabajar la entonación; aspecto que creemos esencial en el desarrollo de la competencia comunicativa del alumnado. Para conseguirlo, nos servimos del programa PRAAT⁶, para que los alumnos observen la curva melódica.

Realizamos una actividad con lo enunciado por el segundo hablante. Se trata de que los estudiantes, a partir de la transcripción de la intervención del segundo hablante, observen e indiquen en qué partes de su intervención, dicho hablante pronuncia de una manera más fuerte o enfática y por qué, es decir, cuál es su intención comunicativa.

Para llevarlo a cabo, les mostramos en el aula el funcionamiento de PRAAT.

Una vez realizada esta actividad, desarrollamos una pequeña conversación grupal a partir del problema que surge en este vídeo: Cancelación del vuelo. ¿Os ha ocurrido alguna vez? ¿Cuál ha sido vuestra reacción? ¿Tenéis algún mecanismo en vuestro país para poder reclamar?

Consolidamos el aprendizaje de la entonación enfática en la tercera y última parte de la secuencia, que explicamos seguidamente.

5.3. Yo, reclamo

Esta es la parte final de la unidad didáctica. Hemos diseñado dos actividades y la tarea final.

5.3.1. Actividad 8

En esta actividad consolidamos el aprendizaje de la entonación, con la que terminamos la segunda parte de la secuencia. A su vez, es también el primer paso de lo que va a ser la escritura colaborativa que van a realizar los alumnos para llevar a cabo la tarea final. Corresponde, por tanto, a la fase de planificación del proceso de escritura.

En la actividad, los estudiantes deciden los motivos que les llevan a reclamar. Anteriormente, hemos trabajado lo que es un motivo claro de reclamación: la cancelación del vuelo sin previo aviso, pero, en unas vacaciones, pueden sucederse muchos otros.

Como los alumnos ya se encuentran en su grupo inicial de trabajo⁷, lo que hacen es, en conjunto, pensar y decidir qué otros motivos tenemos para reclamar en unas vacaciones. En este punto, tenemos dos opciones.

La primera de ellas consiste en proporcionarles una serie de fotografías, en las que subyace un motivo y cada miembro del grupo aporta el suyo.

La segunda opción entra dentro de lo que conocemos como tareas de observación. Consiste en salir a la calle y observar cuáles pueden ser estos motivos: mal servicio en el restaurante, pérdida de maletas en el aeropuerto, entre muchos otros⁸.

⁶ PRAAT es un software gratuito. Puede descargarse desde la siguiente página web: <http://www.fon.hum.uva.nl/praat>. Han de elegir el sistema operativo de su ordenador y se descargarán un archivo WINRAR que pueden ejecutar directamente.

⁷ Los grupos de trabajo pueden cambiarse, intercambiarse, según el docente, el ritmo del grupo-clase y las necesidades que se vengán observando en el transcurso de la secuencia. No es, en absoluto, inamovible.

Una vez planteados los motivos, realizan un nuevo *role-play* en el que se intercambian los roles del primero, esto es, quien ha sido cliente pasa a ser vendedor y viceversa. Es aquí donde ponen en práctica la entonación enfática, sin menoscabo de las distintas estrategias comunicativas que se han ido trabajando a lo largo de la secuencia, como el registro formal y las fórmulas de cortesía.

A continuación, se graban con el teléfono móvil y lo trabajamos con PRAAT, puesto que este programa permite insertar archivos de audio para visualizar la curva melódica. Una vez introducido su archivo de audio, trabajamos las diferencias entre la entonación enfática propia del cliente y una entonación más neutra del vendedor, atendiendo de nuevo a la intención comunicativa y analizando qué palabras o grupo de palabras se han pronunciado de manera más enfática y por qué. Un ejemplo: Su intención comunicativa es mostrar su enfado.

¿Por qué trabajamos el plano oral? En cualquier establecimiento, si se tiene una queja, el cliente puede quejarse de forma oral, pero se le va a indicar que si quiere que su queja llegue a tramitarse, tiene que escribir una hoja de reclamaciones⁹.

5.3.2. Actividad 9

Esta actividad radica en la diferenciación de dos modelos de reclamación, adaptados de distintas páginas web. Lo tratamos de manera lúdica, jugando *el juego de las diferencias*. Tienen que encontrar las diferencias entre ambos modelos, atendiendo al registro y el formato (ya que la hoja de reclamaciones sigue un formato cerrado). Posteriormente, realizamos, entre todos, una definición de lo que es una hoja de reclamaciones.

5.3.3. Tarea final

Tal y como hemos apuntado, la tarea final que el alumnado realiza consiste en escribir una hoja de reclamaciones. La llevan a cabo por parejas, trabajando de este modo, la escritura colaborativa.

Desde nuestro punto de vista, consideramos que la acción de reclamar se ha vuelto cada vez más cotidiana. Esta es la razón por la que aprender a escribir una hoja de reclamaciones resulta muy útil, además de que es extrapolable a cualquier otra esfera de la vida diaria y no solamente al contexto aquí planteado. En ese sentido, es una situación comunicativa real y auténtica, además de cercana, con la que se pueden encontrar fácilmente.

Respecto a la tarea de expresión e interacción escrita que realizan, queremos hacernos eco de dos profesionales que nos hablan del proceso de escritura.

En primer lugar, respaldamos la opinión de Martín Peris (2009: 186), quien nos advierte de que las tareas de expresión escrita nos permiten «asimilar mejor las reglas del sistema formal de la lengua que está aprendiendo [...], verificar las hipótesis». Además, el alumnado es capaz de enfrentarse con «las posibilidades que ofrece ese nuevo lenguaje» (Martín Peris 2009: 187).

⁸ Llevar a cabo esta tarea es muy útil, por lo que al uso comunicativo se refiere. Conseguimos trasladar lo que hacemos en el aula a fuera de ella, y por tanto, el uso comunicativo de la lengua se expande fuera de la frontera visible del aula. Como el wiki permite crear foros de discusión y enlaces a otras páginas web, pueden enlazarlo a su cuenta de Facebook, Twitter o Instagram, donde cuelgan las fotografías para, posteriormente, preparar los motivos de la reclamación. Destacar que para la realización de esta segunda opción, hay que prepararla en el aula y, por consiguiente, se hacen necesarias más sesiones.

⁹ Insistimos de nuevo en lo que es el uso comunicativo relativo al hecho de propiciar herramientas dentro del aula que les sirvan para comunicarse fuera de ella.

Así pues, con todo ello, debemos conseguir que nuestros alumnos se conviertan, poco a poco, actividad tras actividad, en escritores competentes que, en palabras de Martín Perís (2009: 187) significa «comunicarse de forma efectiva y adecuada a través de los textos escritos que producen».

Si profundizamos en el proceso de escritura, Llopis García (2007: 134) nos hace ver que «escribir conlleva todo un proceso que hay que conocer para saber enfrentarse a cualquier tipo de texto».

En ese sentido, hay que pensar en *qué* escribir, *a quién* escribir y *para qué* escribir. En otras palabras, en todo proceso de escritura subyace un objetivo, una necesidad de escribir y esto es lo que hay que hacer ver al alumnado: no se trata de un texto más, sino que se trata de un texto con el que tenemos una intención comunicativa.

Siguiendo con la propuesta de Llopis García (2007), hay que señalar un aspecto importante: la necesidad de trabajar en grupo para favorecer el aprendizaje colaborativo. Sin embargo, la misma autora señala que la escritura es individual.

En nuestro caso, decidimos ir un paso más allá y preguntarnos: ¿por qué no puede ser la escritura también colectiva? Este es nuestro objetivo y, por ello, los alumnos escriben por parejas la hoja de reclamaciones. En nuestra opinión, esto repercute en un aprendizaje más rico y en un *feedback* mayor, no solo entre docente y alumnado, sino también entre ellos mismos.

Hay que insistir en que a la hora de escribir la hoja de reclamaciones, es significativo hacer cuantos borradores sean necesarios, ya que es una manera visual de ver cómo funciona su mente y trabajar de manera consciente y efectiva la recursividad que caracteriza todo proceso de escritura, sin olvidar el hecho de un mayor y enriquecedor *feedback* y aprendizaje entre los miembros de la pareja.

En cuanto a la revisión, también tenemos dos opciones: o bien la realiza la pareja, o bien suben el último borrador al wiki y hay un intercambio de reclamaciones. En el último caso, una pareja distinta a la que ha realizado la reclamación realiza la revisión; paso previo a la versión definitiva, que también suben al wiki.

Si seguimos con su estructura, después de todas las actividades, los estudiantes disponen de un espacio propio, ya que una de las características que define esta herramienta 2.0 es la construcción colaborativa del conocimiento. En ese sentido, este espacio es el lugar donde el alumnado sube las distintas tareas que va realizando, como son las grabaciones con PRAAT, los borradores de la hoja de reclamaciones, las revisiones e incluso hubo estudiantes que copiaron la dirección *url* de vídeos que encontraron en los que subyacía el tema de la reclamación. Se convierte, por tanto, en un repositorio de reclamaciones.

6. ¿Qué tal ha ido?

Al término de la secuencia, hablamos de evaluación. Cuando nos referimos a evaluación, suscribimos lo que Eguiluz Pacheco y De Vega Santos (2009: 77) defienden en su artículo, advirtiéndonos de que la evaluación es «el instrumento adecuado para la toma de decisiones, el análisis y la mejora tanto del producto educativo como del proceso que lo origina» (2009: 77)

En nuestro caso, realizamos una evaluación formativa que, en palabras del *MCER*, responde a un «proceso continuo de acopio de información sobre el alcance del aprendizaje» (2002: 185-186; capítulo IX).

Además, se trata de evaluación continua, por lo que se tienen en cuenta todas y cada una de las actividades realizadas.

Finalmente, queremos señalar que para llevar a cabo la evaluación, les proporcionamos a los alumnos una plantilla de autoevaluación sobre distintos aspectos, no solo de su proceso de aprendizaje, sino también de la actuación del docente¹⁰.

7. Recapitulando

Es hora de preguntarnos si la secuencia que presentamos es viable. ¿Logran los alumnos usar la lengua en el contexto planteado?

En la secuencia, lo que se observa es que el alumnado lleva a cabo un uso comunicativo de la lengua, pues hay una necesidad de comunicar: comunican su malestar, su indignación ante un problema surgido durante unas vacaciones, que les impulsa irremediablemente a reclamar.

En ese sentido, opinamos que se trata de una secuencia didáctica productiva y útil para que el aprendiente de español, siguiendo las directrices del *PCIC*, se desarrolle en todas las dimensiones, pero sobre todo, aprenda a desenvolverse, no solo dentro, sino también fuera del aula, esto es, como *agente social*, capaz de adaptarse y de comunicarse con cualquier hablante y en cualquier lugar.

Bibliografía

- Albelda Marco, M. y Fernández Colomer, M.J. (2006). «La enseñanza de los registros lingüísticos en E/LE. Una aplicación a la conversación coloquial». *MarcoELE: Revista Didáctica*, 3. ISSN 1885-2211, pp. 1-30. Disponible en <http://www.marcoele.com/num/3/0218f5989b0f06708/coloquial.pdf>. Recuperado el 29/05/2013
- Eguiluz Pacheco, J., De Vega Santos, C. M. (2009). «Criterios para la evaluación de la producción escrita». *Monográficos MarcoELE*, 9 ISSN 1885-2211, pp. 75-94. Disponible en http://marcoele.com/descargas/expolingua1996_eguiluz-vega.pdf. Recuperado el 25/06/2013.
- Herrera, F. y Conejo, E. (2009). «Tareas 2.0: la dimensión digital en el aula de español lengua extranjera». *Artículos MarcoELE*, 9 ISSN 1885-2211, pp. 1-20 Disponible en <http://marcoele.com/tareas-2-0-la-dimension-digital-en-el-aula-de-espanol-lengua-extranjera/>. Recuperado el 11/02/2014
- Instituto Cervantes (2007). *Plan curricular del Instituto Cervantes*. Madrid: Biblioteca nueva. Capítulo I.
Disponible en http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/plan_curricular/niveles/01_objetivos_relacion_b1-b2.htm#p1
- Llopis García, R. (2007). «Escribir sin pensar, ¡ni pensarlo! Organizar la expresión escrita». En Fernández Colomer, M.J. y Albelda Marco, M. (eds.), *Actas del Foro de Profesores de E/LE*, 3, Valencia: Universitat de València, pp.133-142. Disponible en http://www.uv.es/foro/foro3/Llopis_Garcia_2007.pdf. Recuperado el 11/03/2013.
- Martín Peris, E. (2009). «Propuestas de trabajo de la expresión escrita». En Miquel, L. y Sans, N. (coords.) *MarcoELE. Monográficos* 8 ISSN 1885-2211 pp. 181-192. Disponible en: http://marcoele.com/descargas/expolingua1993_martin2.pdf. Recuperado el 9/03/2013.

¹⁰ Este modelo de plantilla se encuentra también en el wiki.

Consejo de Europa (2002). *Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas: Aprendizaje, Enseñanza, Evaluación*. Madrid: MEC- Instituto Cervantes-Grupo Anaya. Disponible en http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/marco/.

Fuentes electrónicas

Para las tareas de comprensión oral

<https://www.youtube.com/watch?v=-2oyfG-hNIs>. [Consulta: 14/06/2013].

<http://www.rtve.es/alacarta/videos/comando-actualidad/comando-actualidad-yo-denuncio-reclamaciones-vuelos/1091817/>. [Consulta: 14/06/2013].

<https://www.youtube.com/watch?v=cGv27Hnkd60>. [Consulta: 16/06/2013].

Para las tareas de comprensión escrita y de expresión e interacción orales

http://www.logitravel.com/guias-de-viajes/que-visitar-chile-124_1.html.

[Consulta: 26/06/2013].

http://www.logitravel.com/guias-de-viajes/que-visitar-caribe-24_1.html.

[Consulta: 26/06/2013].

<http://www.guiavisitmadrid.com/que-visitar-en-madrid/>. [Consulta: 26/06/2013].

Para las tareas de comprensión escrita

www.indefenso.com. Foro de opiniones. [Consulta: 18/05/2013].

http://www.consum.cat/consumidors_i_consumidores/tajudem/reclamadenuncia/index_es.html Agència catalana de Consum. [Consulta: 18/05/2013].

Para la tarea final de expresión e interacción escrita

<http://www.quejasyreclamaciones.com/documentos.htm>. [Consulta: 22/06/2013].

Para el diseño del wiki

Google Imágenes: <http://www.google.com/imghp?hl=es&tab=mi>. [Consulta: 5/06/2013].