



ITESO

## DESARROLLO DE LA COMPETENCIA COMUNICATIVA EN EL IDIOMA INGLÉS EN UNA PLATAFORMA INTERACTIVA

Blanca Lilia Rosales Bremont, José Francisco Zarate Ortiz\* y Armando Lozano Rodríguez\*\*

**Currículo:** alumna de la Maestría en Tecnología Educativa de la Escuela de Graduados en Educación de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey. Sus líneas de investigación son formación y desarrollo de competencias.

\***Currículo:** maestro en Educación para la Paz. Tutor de las maestrías en Educación y en Tecnología Educativa de la Escuela de Graduados en Educación de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey. Sus líneas de investigación son formación y desarrollo de competencias.

\*\***Currículo:** doctor en Innovación y Tecnología Educativa de la Escuela de Graduados en Educación de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey. Director de la maestría en Educación y profesor investigador en la Escuela de Graduados en Educación de la misma institución. Sus líneas de investigación son formación y desarrollo de competencias.

**Recibido:** 13 de diciembre de 2012. Aceptado para su publicación: 22 de abril de 2013.

**Como citar este artículo:** Rosales, B. L., Zarate, J. F. y Lozano, A. (julio-diciembre, 2013). Desarrollo de la competencia comunicativa en el idioma inglés en una plataforma interactiva. *Sinéctica*, 41. Recuperado de [http://www.sinectica.iteso.mx/articulo/?id=41\\_desarrollo\\_de\\_la\\_competencia\\_comunicativa\\_en\\_el\\_idioma\\_ingles\\_en\\_una\\_plataforma\\_interactiva](http://www.sinectica.iteso.mx/articulo/?id=41_desarrollo_de_la_competencia_comunicativa_en_el_idioma_ingles_en_una_plataforma_interactiva)

### Resumen

Se presentan los resultados de la investigación llevada a cabo en el Centro de Capacitación para el Trabajo Industrial (Cecati) 110, plantel de nivel medio superior especializado en la capacitación del trabajador y que ofrece cursos para el aprendizaje de inglés en línea utilizando la plataforma interactiva Tell Me More. El estudio fue de tipo cualitativo con un método descriptivo, entrevistas personalizadas. Se recurrió al formato del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas en las entrevistas orales en inglés a fin de evaluar el nivel de competencia comunicativa de los alumnos en el programa. Se buscó conocer cuáles eran los retos que un alumno enfrentaba para desarrollar dicha competencia, cuáles eran sus carencias y cuáles pudieran ser las posibles soluciones viables para solventarlas. Los resultados mostraron que no se dio el avance esperado; esto se atribuye a la falta de autodisciplina, de apoyos y de acompañamiento en el proceso. Se recomienda un compromiso por parte de la institución de proveer tutor y espacios para la interacción y se sugiere continuar con más investigaciones en este rubro.

**Palabras clave:** competencia comunicativa, Tell Me More, CEFR.

### Abstract

This article presents results on the investigation performed on the Centro de Capacitación para el Trabajo Industrial (Cecati) 110, specialized in training workers for the industry; this school offers the on line English program Tell Me More. The research was performed bias a qualitative research using a descriptive method through personalized interviews; the evaluation of the communicative compe-

tence was done with the Common European Framework of Reference for Languages format. The interviews also showed the students' perception on the use of this interactive platform, the difficulties faced by them, and the possible suggestions to overcome them. The findings demonstrate that the students didn't improve their communicative skills either by the lack of self-discipline and lack of support by either the tutor or the school during their learning process. The author recommends a full commitment on behalf the school to provide the students with the necessary tutoring and the interactive spaces that will contribute to the Input required improving the communicative competence.

**Keywords:** communicative competence, Tell Me More, CEFR.

## INTRODUCCIÓN

Los programas interactivos para la enseñanza de idiomas están en boga; sin embargo, la investigación en este ámbito está apenas en ciernes. El presente trabajo tiene la intención de aportar comprensión sobre su uso y sus alcances en el desarrollo de la competencia comunicativa. Los estudios para entender el proceso cognitivo que conlleva la adquisición y el desarrollo de la competencia comunicativa, sus características y los factores involucrados, con el fin de identificar el nivel de competencia que un alumno puede adquirir por medio de un programa para el aprendizaje y la práctica del idioma inglés en línea, conforman el cúmulo de ideas subyacentes dentro de este trabajo.

Se busca conocer cuáles son los retos que un alumno que estudió inglés en línea enfrenta para desarrollar dicha competencia; cuáles son sus carencias y cuáles las posibles soluciones para solventarlas. Se realizó una investigación cualitativa con el método descriptivo, entrevistas personalizadas y usando el formato del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (CEFR) en las entrevistas orales en inglés para poder evaluar el nivel de competencia comunicativa de los alumnos inscritos en el programa de inglés Tell Me More.

## MARCO TEÓRICO

En el aprendizaje de una segunda lengua son importantes dos términos: uno de ellos es el aprendizaje de una lengua en sí, entendido éste como el desarrollo de conocimiento consciente de la segunda lengua; es decir, el dominio de sus reglas y fórmulas por medio de un estudio formal. Para Krashen (1981), el otro es el de adquisición, el cual consiste en el proceso espontáneo de la interiorización de reglas que resulta del uso natural del lenguaje. Este mismo autor afirma que los adultos tienen dos maneras de desarrollar competencia comunicativa y adquirir una segunda lengua; una de ellas es usando la lengua en escenarios de comunicación reales y el otro es por medio de un aprendizaje formal de la lengua a través de corrección de errores y presentación de reglas explícitas.

Sin embargo, Krashen también afirma que el aprendizaje de una segunda lengua por medio de reglas gramaticales sólo puede servir como un monitor o un editor; en otras palabras, dicho conocimiento sólo sirve para estructurar los enunciados de manera correcta antes de hablar y sirve también para la autocorrección de las estructuras que serán utilizadas. Para él, la adquisición tiende a ocurrir de un único modo: comprendiendo mensajes o recibéndolos de un modo interactivo; él lo llama *comprehensible input*.

Chomsky (1965) acuñó el término competencia e hizo la distinción entre com-

petencia gramatical y ejecución o *performance*. La primera alude al conocimiento lingüístico ideal de la lengua del nativo hablante y la segunda, al uso práctico de esa lengua en situaciones concretas. Sin embargo, el antropólogo y etnólogo Hymes (1966) puntualizó que a la competencia lingüística de Chomsky le faltaba considerar la habilidad lingüística más importante: poder producir y comprender enunciados que sean apropiados dentro de un contexto determinado; es decir, el saber qué decir, en dónde decirlo y cómo decirlo.

Canale y Swain (1980) afirman que la competencia gramatical significa la adquisición fonológica de reglas tanto morfológicas como sintácticas y semánticas junto con el léxico y que la competencia sociolingüística se refiere al aspecto del aprendizaje de la pragmática y el uso de varios actos de habla. Entre estos últimos se pueden mencionar los valores culturales, las normas y el manejo de otros aspectos socioculturales dentro de determinados contextos comunicativos.

Los mismos autores aseveran que la competencia discursiva está relacionada con la cohesión; es decir, con el uso apropiado de los conectores dependiendo de las ideas que se requieran entrelazar, ya sea si se desea añadir ideas similares, opuestas, dar ejemplos, demostrar causa, efecto o consecuencia de un hecho dado. Asimismo, la competencia discursiva está ligada a la coherencia, la cual se entiende como la organización de ideas que transmiten un mensaje o discurso hilado de tal manera que se comprende como un todo.

Finalmente, hablan de la competencia estratégica, que abarca los aspectos verbales y no verbales de la comunicación, los cuales pueden suscitarse como interrupciones en el diálogo, pausas que involucran la autocorrección, negociación de significados, activación de conocimiento previo, reconocimiento de estructuras discursivas, infiriendo, contextualizando y tolerando ambigüedad. Esta competencia va de la mano con la interacción comunicativa, que no es otra que aquella que se presenta en una conversación del día a día.

La importancia de Canale y Swain radica en su análisis profundo sobre diferentes teorías comunicativas desarrolladas por lingüistas con base en investigaciones llevadas a cabo desde el inicio del enfoque comunicativo. Analizan la teoría de Chomsky sobre los términos competencia y ejecución e incluyen la perspectiva introducida por Hymes acerca del aspecto sociocultural en su desempeño. En su análisis, abordan los más variados aspectos de la competencia comunicativa y cuestionan algunas aseveraciones formuladas por otros lingüistas en su afán de comprender cómo lograr que el alumno pueda comunicarse de manera competente y qué metodología es la más adecuada para alcanzar ese fin.

Con base en el análisis realizado de estas teorías de adquisición, Canale y Swain proponen un método de enseñanza comunicativa que destaque el uso de la lengua en situaciones comunicativas significativas, lo cual, afirman, alentará y motivará a los alumnos más que un enfoque fundamentalmente gramatical. Dicho método incluye cinco aspectos que a su consideración debe incluir cualquier método de enseñanza comunicativa: competencia estratégica, competencia gramatical, interacción significativa, reglas básicas del discurso, aspectos sociales y cultura de la lengua meta. En resumen, la teoría propuesta por estos autores para la competencia comunicativa considera tres competencias principales: la gramatical, la sociolingüística y la estratégica (Canale & Swain, 1980).

Los mismos autores aseveran que la mayoría de las investigaciones en habilidades básicas de comunicación no subrayan el aspecto sociocultural, sino que tienden

a hacer más hincapié en otros aspectos, como la corrección gramatical de la producción oral. Igualmente, sugieren que se deben efectuar más investigaciones sobre otros aspectos de la competencia comunicativa y desde diferentes visiones e, incluso, ahondar con mayor rigurosidad en las investigaciones ya existentes con el fin de encontrar un enfoque comunicativo mejor sustentado con base en los resultados.

El propósito de la investigación presentada fue entender la importancia de la interacción oral con el tutor o los compañeros en el desarrollo de la competencia comunicativa de los alumnos que tomaron el programa de aprendizaje de inglés en línea Tell Me More. Éste es un software interactivo y multimedia para la enseñanza de idiomas usado en México desde 2006 y propiedad de la empresa francesa Auralog. Es una plataforma de enseñanza interactiva a la cual se accede a través de internet, por lo que el estudio del idioma puede realizarse desde cualquier computadora en todo momento.

Dicha plataforma se encuentra dividida en lecciones o unidades de aprendizaje que contienen actividades que promueven el desarrollo de la comprensión auditiva y de lectura, vocabulario, estructura gramatical y escrita, así como pronunciación por medio de una tecnología denominada Spoken Error Tracking System (SETS), la cual detecta errores de pronunciación, entonación y dicción. Las actividades son configuradas a partir de un examen de evaluación que identifica las áreas de oportunidad del alumno, por lo que la enseñanza se maneja de manera personalizada (Garibay *et al.*, 2009).

La intención del estudio fue descubrir si el aprendizaje autorregulado y autogestionado de inglés en línea promovió o no el desarrollo de la competencia comunicativa. De igual modo, describir cómo los alumnos percibieron la falta de interacción verbal con un segundo agente y de qué manera afectó su desempeño al comunicarse verbalmente, así como identificar qué niveles de competencia comunicativa llegaron a desarrollar según los estándares de la competencia oral del CEFR.

### MARCO METODOLÓGICO

Se utilizó el método descriptivo, ya que no sólo se pretendía recabar información y analizar los resultados, sino dar soluciones a la problemática por medio de propuestas que fueran viables de implementar en el entorno educativo en donde se llevó a cabo la investigación. También se recurrió al enfoque cualitativo: se parte de un enfoque inductivo en el cual la investigación se va moviendo de manera dinámica entre los hechos y su interpretación. El investigador observa, indaga y recolecta información, que después describe detalladamente y analiza con base en teorías y en sus propias vivencias (Hernández, Fernández-Collado y Baptista, 2010).

Con base en ello, el proceso de selección de los alumnos que constituirían la muestra consistió en una entrevista vía telefónica inicial, luego se les citó para que acudieran al plantel a una entrevista oral, en la cual se usó el formato CEFR para la evaluación de producción oral y una entrevista oral semiestructurada. Las habilidades comunicativas que se deben manejar en transacciones públicas son, por ejemplo, ser capaz de realizar transacciones en tiendas, bancos, servicios postales y conseguir información acerca de viajes; en términos generales, se espera que el aprendiz demuestre su competencia comunicativa en estos contextos y aplique los conocimientos y las destrezas adquiridos de la lengua meta (Davidson y Fulcher, 2006).

Ante las preguntas de investigación: ¿cómo identificar el nivel de competencia comunicativa que alcanzan los alumnos de inglés del programa Tell Me More en

educación media superior? y ¿qué retos enfrentan los alumnos de aprendizaje de inglés en línea para desarrollar su competencia comunicativa?, la entrevista fue la herramienta más adecuada; si bien se pretendía evaluar si los alumnos alcanzaron a desarrollar su competencia comunicativa por medio de la plataforma interactiva, lo cierto es que era muy importante descubrir cómo percibían los alumnos su aprendizaje de inglés por medio de la plataforma interactiva del citado programa.

El Cecati 110 es un plantel de nivel medio superior ubicado en Ciudad Madero, Tamaulipas, que se especializa en la capacitación del trabajador, da servicio a personas mayores de dieciocho años que requieran aprender algún oficio. Su misión es capacitar permanentemente a las personas para y en el trabajo a través de una estructura de servicios educativos flexibles, equitativos, de calidad y pertinentes, a fin de contribuir con su formación integral e inserción en el mercado laboral, nacional e internacional. Es una escuela pública que pertenece a la Dirección General de Centros de Formación para el Trabajo de la Secretaría de Educación Pública.

Se contó con el apoyo de la dirección del plantel para tener acceso a la lista de alumnos inscritos en el curso de Tell Me More entre el periodo escolar 2009 y 2010, quienes para el verano de 2011 estarían cumpliendo dos años trabajando con esta plataforma interactiva. El programa inició con 45 alumnos inscritos a inglés y seis a francés; de ellos sólo se escogió al grupo de inglés, a quienes se les contactó vía correo electrónico o por teléfono; se les aplicó una encuesta piloto para indagar si habían estado trabajando con el programa, si lo hacían con regularidad y constancia desde su inicio; saber si tenían algún comentario sobre el programa y su uso, e invitarlos a acudir al plantel a realizar una entrevista. De todos ellos, sólo se logró aplicar la entrevista y la evaluación oral a 17 personalmente y dos por vía telefónica.

La entrevista fue abierta o semiestructurada, ya que los temas a tratar variaban desde el tiempo que trabajaron en la plataforma, el entorno en donde lo hacían, las habilidades aprendidas, la interacción oral en las actividades de producción oral, cómo se sintieron al realizarlas, el uso del SETS para comparar su pronunciación; si les agradó y sintieron que les había servido; los problemas que enfrentaron con la producción oral dentro del programa; si habían podido llevar a cabo alguna interacción oral con alguien en su entorno y cómo se habían sentido. Averiguar qué niveles de producción en el idioma esperaban alcanzar al término del programa, y cómo se autoevaluaban al momento de la entrevista.

También, se pretendía indagar si los alumnos habían alcanzado la competencia comunicativa del nivel en el que cursaron, por lo que era importante tener un instrumento de medición para tal efecto; por ello, se usó el formato CEFR como el instrumento ideal para evaluar la competencia comunicativa de los alumnos inscritos en este programa, de acuerdo con el nivel de inglés en el que hayan estado trabajando. Con este instrumento, el entrevistador tenía la flexibilidad de efectuar una entrevista en la cual se pudiera obtener una mejor información y darse cuenta de los niveles de lengua en estructura gramatical, vocabulario, fluidez y capacidad de interacción.

## RESULTADOS

El aspecto de la competencia comunicativa es un área a investigar dentro de la enseñanza del inglés por medio de la plataforma interactiva Tell Me More, la cual no se ha investigado en el programa de la SEP "Aula impúlsate". Las evaluaciones en otros centros se han realizado con el examen TOEFL (Test of English as a Foreign

Language) institucional, que no comprende el aspecto de producción oral; sólo evalúa la comprensión lectora y la auditiva, así como el manejo de vocabulario y gramática. Por lo tanto, es importante destacar que los resultados de esta investigación podrían ofrecer una visión más amplia del dominio del idioma con el cual terminan los alumnos inscritos en el programa.

Para la evaluación oral de los alumnos del nivel básico, se tomaron en cuenta los aspectos incluidos en la tabla 1.

Tabla 1 Formato de evaluación de competencias comunicativas del nivel A1

A1	
Interacción oral	Puede participar en una conversación de forma sencilla siempre que la otra persona esté dispuesta a repetir lo que ha dicho o a decirlo con otras palabras y a una velocidad más lenta. Plantea y contesta preguntas sencillas sobre temas de necesidad inmediata o asuntos muy habituales.
Producción oral	Utiliza expresiones y frases sencillas para describir el lugar donde vive y las personas a las que conoce.

Fuente: CEFR: aprendizaje, enseñanza, evaluación, 2002.

Los resultados de estas evaluaciones orales se presentan a continuación: la mayoría de los alumnos se pudieron expresar con palabras sueltas sin poder completar frases sencillas; fueron capaces de comunicar información sobre su familia, el lugar donde viven y su trabajo de manera muy simple.

En su mayoría, no fueron capaces de estructurar oraciones simples conjugando sujeto verbo; sin embargo, hicieron un esfuerzo para poder comunicarse con el vocabulario limitado que poseen, y mostraron seguridad al interactuar en los niveles básicos de A1. Algunos de ellos hicieron uso de pausas prolongadas para tener tiempo de construir sus ideas, aunque sólo muy pocos de ellos mostraron conocimiento de estructuras básicas de la lengua, como conjugación de verbos o usos de auxiliares.

La mayoría de los alumnos recurrieron al español para comunicarse cuando desconocían la palabra en inglés; sin embargo, lo que respondieron correspondía a las preguntas del entrevistador. Sólo uno de ellos contestó todo en español, aunque entendió todo lo que se le preguntó. A todos se les tuvo que repetir las preguntas varias veces y de manera muy pausada para que entendieran lo que se les preguntaba; sus respuestas fueron cortas y con palabras sueltas, pero mostraron coherencia con lo que se les había preguntado.

No mostraron un avance sustancial en su producción oral según la tabla de evaluación del CEFR; se expresaron con frases cortas, pero intentaron darse a entender y sus respuestas tenían relación con la información que se les pedía, como detalles de su vida familiar, su trabajo, su casa, sus gustos y preferencias y los motivos para querer estudiar inglés.

Vale la pena mencionar que estos alumnos, aunque no mostraron suficiente avance en su producción oral, sí presentaron un progreso en su comprensión auditiva: comprendieron todo lo que se les dijo e hicieron preguntas a su interlocutor, aunque de manera simple, lo que demostró su comprensión.

Otro aspecto relevante es la seguridad con que interactuaron a pesar de su bajo nivel de producción oral; no obstante, no demuestran el avance esperado conforme al nivel asignado A1.

Los alumnos de nivel avanzado fueron evaluados de acuerdo con el contenido de la tabla 2.

Tabla 2 Formato de evaluación de competencias comunicativas nivel B2 y C1

B2	
Interacción oral	Puede participar en una conversación con cierta fluidez y espontaneidad, lo que posibilita la comunicación normal con hablantes nativos. Puede tomar parte activa en debates desarrollados en situaciones cotidianas, explicando y defendiendo sus puntos de vista.
Producción oral	Presenta descripciones claras y detalladas de una amplia serie de temas relacionados con su especialidad. Sabe explicar un punto de vista sobre un tema exponiendo las ventajas y los inconvenientes de varias opciones.
C1	
Interacción oral	Se expresa con fluidez y espontaneidad sin tener que buscar de forma muy evidente las expresiones adecuadas. Utiliza el lenguaje con flexibilidad y eficacia para fines sociales y profesionales. Formula ideas y opiniones con precisión y relaciona sus intervenciones hábilmente con las de otros hablantes.
Producción oral	Presenta descripciones claras y detalladas sobre temas complejos que incluyen otros temas, desarrollando ideas concretas y terminando con una conclusión apropiada.

Fuente: CEFR: aprendizaje, enseñanza, evaluación, 2002.

Uno de los alumnos que ha estado trabajando en el nivel avanzado fue ubicado en el nivel B2, es decir, el penúltimo de la tabla de evaluación oral; durante la entrevista mostró que todavía no maneja ciertos aspectos, como la flexibilidad para cambiar de tema sin dudar, la fluidez para expresarse sin usar muletillas, y el uso de conectores, los cuales son características del siguiente nivel, el C1. Sin embargo, sí pudo demostrar que es capaz de describir situaciones conflictivas; en este caso, relató cómo se inició trabajando en la plataforma y de qué manera por error escogió el diseño de curso de inglés específico. Sus oraciones fueron claras y bien estructuradas y supo apoyar sus opiniones y comentarios respecto al uso de la plataforma.

El otro alumno de nivel avanzado fue colocado en nivel C1; él sí logró demostrar el dominio de temas complejos con mayor fluidez y cohesión. Al preguntarle cómo había alcanzado ese nivel, afirmó que vivió unos meses en el extranjero, por lo que el avance mostrado no le puede ser atribuido al uso de la plataforma.

De los alumnos entrevistados, cuatro de ellos afirmaron haber tomado cursos de inglés en academias de idiomas, porque sintieron que el programa no satisfacía todas sus necesidades y requerían ayuda personalizada para avanzar. Aseguraron que el programa Tell Me More ha sido un apoyo más para ellos en su aprendizaje de la lengua y que aprecian sus beneficios, pero se inscribieron en una academia por la necesidad de interacción y atención directa de un profesor.

Con base en lo anterior, se puede aseverar que el nivel de competencia comunicativa alcanzado por los alumnos de este programa, de manera general, demuestra que no se dio el avance esperado conforme a los resultados de las entrevistas orales utilizando la tabla del CEFR. Los factores implicados en este resultado son variados; los alumnos aceptan que no trabajaron en forma constante con el

programa y que no han avanzado en él porque no le han invertido las horas necesarias de trabajo por diversas razones.

Después de un año de haber iniciado el programa, ya debieron haber terminado el nivel en el cual iniciaron y estar presentando el examen correspondiente para avanzar al siguiente nivel. Ninguno de ellos está en esa etapa; la mayoría se encuentra en los inicios del programa, dentro de las primeras lecciones, incluso los alumnos de nivel avanzado no han completado su curso, aunque sí han trabajado más en él que los alumnos de los niveles básicos.

Al analizar estos resultados, se aprecian diferencias encontradas en dos categorías; una de ellas receptiva y la otra de producción. La primera de la interacción oral parece ser la más relevante, ya que los alumnos sí pudieron comprender a su interlocutor, lo que lleva a relacionarlo con la teoría de Krashen (1981), sobre la adquisición de la lengua; este autor afirma que se da comprendiendo mensajes o recibéndolos, lo que él llama *comprehensible input*. Así, es posible afirmar que estos alumnos están en la etapa inicial de la adquisición de la lengua gracias a las actividades de comprensión auditiva del programa, así como del uso de uno de los dispositivos del programa: el SETS, único medio con el que disponen los alumnos para practicar su producción oral.

Aunque este dispositivo no asemeja una interacción real en una conversación, ya que está diseñado sólo para mejorar la pronunciación, parece ser fundamental en los inicios de la adquisición de la lengua, ya que es el único medio que tienen los alumnos para simular una conversación. Flynn (1989) reporta un aspecto significativo encontrado en algunas investigaciones sobre adquisición de lengua y precisamente este elemento parece tener relevancia respecto al dispositivo SETS. Para este autor, la imitación en la adquisición de la lengua meta ayuda alcanzar la competencia comunicativa más que los ejercicios de tareas comprensivas, por lo que en este programa dicha herramienta es de suma importancia.

En las entrevistas, los alumnos mencionan varios aspectos notables. En primer lugar, citan varios retos que tuvieron que enfrentar, como la falta de acompañamiento en todo el proceso: el hecho de que desde su inicio no reciban asesoría para ingresar al programa, sobre todo siendo para ellos su primera y única experiencia con un programa en línea; el no haber tenido apoyo para orientarlos a trabajar con él y escoger el programa adecuado a sus necesidades.

En cuanto a los retos que enfrentaron durante su aprendizaje, destaca la necesidad de una interacción más personalizada y más cercana con su tutor. Los alumnos señalaron que los comentarios que recibieron de sus tutores respecto a su avance, los sintieron impersonales, ya que no hubo retroalimentación o ayuda directa a problemas enfrentados en el proceso de aprendizaje. Incluso algunos de ellos no tuvieron interacción con su tutor, y los que sí recibieron mensajes, no supieron cómo o por qué medio contestarlos.

El sentirse solos en el proceso fue otro aspecto mencionado, que implicó para muchos la falta de motivación para comprometerse a trabajar de manera constante y comprometida con el programa. Aunque los alumnos aseveran que le encuentran muchos beneficios, la mayoría expresó no haberle dedicado suficiente tiempo para avanzar, ya que después de un año de haberse inscrito en el programa, no han tenido un avance significativo.



## DISCUSIÓN

Estos resultados involucran varios factores. En primer lugar, el acompañamiento: siendo un programa en línea lanzado sin una asesoría previa ni personal capacitado para asesorar a los alumnos, es posible que los resultados obtenidos no sean los esperados. Se dio por sentado que el solo hecho de darles a los alumnos la oportunidad de trabajar con este programa a un bajo costo, e incluso con becas otorgadas a la gran mayoría, se iba a lograr que quienes recibieron este beneficio estuvieran dispuestas a obtener el mayor provecho posible.

El apoyo de los tutores en línea y de las instituciones educativas involucradas en este proceso no fue el que se esperaba: no hubo un monitoreo cercano de los alumnos inscritos en el programa ni personal capacitado en las escuelas para asesorarlos personalmente en caso de que acudieran al plantel. La interacción con los tutores en línea no proporcionó la ayuda necesaria ni el asesoramiento cercano que los alumnos requerían.

En las entrevistas, los alumnos hicieron hincapié en la necesidad de un apoyo más cercano del tutor y sugirieron que la institución educativa que ofrece este programa se comprometiera más en proveer ayuda los alumnos inscritos, lo que en el caso concreto de la institución que se investigó no se dio. De hecho, canceló la contratación de tutores para el nuevo ciclo escolar. Actualmente, todos los Ce-cati del país cuentan con sólo once tutores en línea para dar servicio a todos los alumnos inscritos en el programa Tell Me More.

Se sugiere proporcionar un formato de inscripción más completo que incluya espacios para dar correos electrónicos de cada alumno, así como otros medios de contacto además de los tradicionales, como dirección y teléfono en casa. De igual manera, la escuela debe proporcionar al alumno un espacio para comunicarse con la institución, que podría ser dentro de la misma página de la escuela; un espacio en donde sus dudas puedan ser resueltas. Para favorecer la interacción, se debe brindar el correo electrónico del tutor encargado dentro de la institución de los alumnos inscritos en el programa, así como el blog, wiki o dirección de Facebook que esté disponible para que los alumnos no sólo se comuniquen con el tutor designado, sino para que, por esta red social, puedan intercambiar experiencias e información valiosa sobre el uso y las actividades dentro del programa.

Se hace otra sugerencia que tiene que ver con el perfil del estudiante en línea: la institución inscribe a cualquier persona mayor de dieciocho años que quiera tomar el curso sin realizar una entrevista previa que dé indicios de que el alumno tiene las posibilidades de tener una computadora en casa, primeramente; si conoce lo básico del uso de ésta; si tiene cuando menos una noción de lo que es el aprendizaje en línea; y qué responsabilidades debe asumir un alumno de un programa a distancia.

Si se lleva a cabo la entrevista, se podría aconsejar a los alumnos interesados en inscribirse en el programa sobre cómo deben trabajar en él y de qué manera pueden administrar su tiempo y programar sus sesiones. Si nunca han tomado un curso en línea, debería ofrecerles un curso de inducción para que aprendan a usarlo y a autorregular su aprendizaje; esto evitaría los altos índices de deserción y la frustración inicial que se siente al estudiar a distancia.

Los resultados obtenidos llevan a pensar que, con el uso prolongado y constante de esta herramienta tecnológica, los alumnos finalmente alcanzarán una competencia gramatical suficiente para lograr una interacción efectiva, aunque el factor de la

interacción personal y su exposición al entorno social, necesarias para el desarrollo de la competencia sociolingüística, seguirán siendo una cuestión a evaluar.

De ahí la importancia de futuras investigaciones sobre el aprendizaje de inglés en línea, ya que el resultado obtenido da pie a continuar con la investigación y volverla a realizar cuando los alumnos hayan completado sus respectivos niveles. Es fundamental saber si este programa en particular es capaz de identificar qué competencia comunicativa alcanzan los alumnos inscritos y también qué retos enfrentan tanto los alumnos como las instituciones que ofrecen este curso.

Igual de relevante es saber qué habilidades desarrollan los alumnos que aprenden inglés en línea en comparación con aquellos que aprenden en un salón de clase; qué rol desempeña el profesor de inglés en ambos ambientes y qué habilidades debe obtener para poder cumplir con la función de tutor de inglés en línea. Todas éstas son interrogantes que pueden ser investigadas y servirán para arrojar luz sobre este ámbito que va creciendo en demanda y en uso.

Es importante saber si estos programas en línea son suficientes para que el alumno alcance la competencia comunicativa y social del dominio de la lengua; podrían hacerse estudios para monitorear el avance de los alumnos desde que inician en el uso de estas plataformas, así como evaluar qué progreso presentan al término de todos los niveles.

No se sabe mucho de los resultados que estos alumnos pueden llegar a alcanzar al aprender inglés u otro idioma por medio de plataformas y cada vez existen más y de diferentes características; sin embargo, no existen suficientes estudios para saber qué tan eficientes son y qué elementos deben contener para cumplir con los requerimientos o las necesidades de sus usuarios; la metodología en cada una de ellas es variada y en la mayoría no se especifica el método de enseñanza. Por lo tanto, las investigaciones futuras en este ámbito podrían ser muy valiosas para dar luz sobre el aprendizaje de un segundo idioma por medio de una plataforma interactiva como Tell Me More.

## CONCLUSIONES

El aprendizaje del inglés en línea es un campo fértil para futuras investigaciones; hay más interrogantes que resolver que respuestas que dar. En el estudio aquí presentado se pudo constatar que tanto los alumnos que toman estos cursos como las instituciones que los ofrecen necesitan tener muy claro qué es la educación a distancia y qué responsabilidades implica. Los beneficios pueden ser muchos, pero sólo si existe una planificación previa del diseño de soporte y apoyo efectivo a los programas que se ofrecen, con un monitoreo constante de los avances para identificar carencias y hacer mejoras; un examen de término que tenga validez internacional; y tutores capacitados que provean la interacción requerida para la adquisición de una segunda lengua.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Canale, M. & Swain, M. (1980). *Theoretical Bases of Communicative Approaches to Second Language Teaching and Testing*. Recuperado de <https://segue.atlas.uiuc.edu/uploads/nppm/CanaleSwain.80.pdf>
- Chomsky, N. (1965) *Aspects of the theory of syntax*. Recuperado de [http://books.google.com/books?id=u0ksbFqagU8C&printsec=frontcover&dq=Chomsky+aspects+of+theory+and+syntax&hl=es&ei=TrOOTe77D8Kgtwfk0\\_mcDQ&sa=X&oi=book\\_](http://books.google.com/books?id=u0ksbFqagU8C&printsec=frontcover&dq=Chomsky+aspects+of+theory+and+syntax&hl=es&ei=TrOOTe77D8Kgtwfk0_mcDQ&sa=X&oi=book_)

- result&ct=result&resnum=1&ved=0CCwQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false
- Davidson, F. & Fulcher, G. (2006). *The Common European Framework of Reference (CEFR) and the design of language testes: A matter of effect*. Recuperado de <http://0-search.proquest.com.millennium.itesm.mx/education/docview/217732085/131COBDDCF144B09015/1?accountid=11643>
- Flynn, S. (1989). Second language acquisition and grammatical theory. En Newmeyer, J. (Ed.). *Linguistics: The Cambridge Survey II Linguistic Theory: Extensions and implications* (pp. 53-73). Nueva York: The Press Syndicate of the University of Cambridge.
- Garibay, G. et al. (2009). *Evaluación del método Tell Me More*. Informe de investigación descriptiva. División de Apoyo para el Aprendizaje, Centro de Investigación Educativa. Universidad Autónoma de Guadalajara. Recuperado de <http://genesis.uag.mx/dapa/doctos/Informe.pdf>
- Hernández, R., Fernández-Collado, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México, DF: McGraw Hill.
- Hymes, D. (1966). *Language in Education: a source book*. Recuperado de [http://books.google.com.mx/books?id=za49AAAAIAAJ&pg=PA110&dq=hymes+books+1966&hl=es&ei=LA54TZ2mLouasAPZzITPBA&sa=X&oi=book\\_result&ct=result&resnum=10&ved=0CFUQ6AEwCQ#v=onepage&q=communicative%20competence&f=false](http://books.google.com.mx/books?id=za49AAAAIAAJ&pg=PA110&dq=hymes+books+1966&hl=es&ei=LA54TZ2mLouasAPZzITPBA&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=10&ved=0CFUQ6AEwCQ#v=onepage&q=communicative%20competence&f=false)
- Krashen, S. (1981) *Second Language Acquisition and Second Language Learning*. Recuperado de [http://www.sdkrashen.com/SL\\_Acquisition\\_and\\_Learning/index.html](http://www.sdkrashen.com/SL_Acquisition_and_Learning/index.html)
- Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación (2002). Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Recuperado de [http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/marco/cvc\\_mer.pdf](http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/marco/cvc_mer.pdf)