

**Modelo de negocio on – line para el aprendizaje del inglés para
Adultos jóvenes de Hispanoamérica**

1

Una Tesis Presentada Para Obtener El Título De
Master en Negocios y Relaciones Internacionales
Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá

Paola Andrea Calderón Mahecha

Mayo 2015

INDICE

1. Planteamiento del problema	1
2. Antecedentes	4
2.1 El aprendizaje del idioma ingles en Colombia	4
2.2 Aplicaciones actuales para aprender ingles	7
3. Pregunta de investigación	13
4. Estado de la pregunta	14
5. Justificación	16
6. Objetivos	18
6.1 Objetivo General	18
6.2 Objetivos Especificos	18
7. Marco Teorico	19
7.1 Hacia una reflexión de los procesos pedagógicos	19
7.2 Pedagogía Crítica	21
7.3 Habilidades para el siglo 21	25
7.4 Modelo de negocio onlines / e- learning	27
8. Marco metodológico	40
8.1 Enfoque	40
8.2 Diseño de investigación	41
9. Desarrollo de la investigación	44
9.1 Categorización bibliográfica	45

9.1.1	Categoría 1 Características contexto latinoamericano	45	3
9.1.2	Categoría 2 Uso de las TICs en el aprendizaje del inglés	56	
9.1.3	Categoría 3 Necesidades del contexto latinoamericano	59	
9.2	Categorización entrevistas	63	
9.2.1	Categoría 1 Como perciben los sujetos el desarrollo de sus habilidades	63	
9.2.2	Categoría 2 Uso de herramientas tecnológicas en el trabajo	67	
9.2.3	Categoría 3 Necesidad puntual de los sujetos: énfasis en pronunciación	70	
10.	Resultado de herramienta tecnológica	75	
11.	Conclusiones	77	
	Anexo 1	78	
	Anexo 2	80	
	Bibliografía	99	

1.1.Situación

En la actualidad la integración de los países a nivel mundial, bajo parámetros similares de economía, cultura, tecnología e incluso formas de pensar, hacen que se generen estrategias que permitan que dicho proceso se realice de manera más homogénea, sin tener en cuenta la diferencia que existe entre las culturas de las regiones que pretenden ser incluidas en un mismo sistema de mercado. La globalización comprende un mecanismo de creciente internacionalización del capital financiero, industrial y comercial, nuevas relaciones políticas internacionales y el surgimiento de nuevos procesos productivos, distributivos y de consumo deslocalizados geográficamente, una expansión y uso intensivo de la tecnología sin precedentes. Esta es la razón por la cual se hace necesario generar estrategias de comunicación que atiendan a las necesidades inminentes de construcción de relaciones de negocios que se gestan en este marco globalizado.

Teniendo en cuenta dicho panorama de internacionalización, dentro del cual suceden ciertos procesos que invitan a la reformulación de los patrones de asentamiento y convivencia urbanos, la reelaboración de lo propio debido al predominio de los bienes y mensajes procedentes de una economía y una cultura globalizadas sobre los generados en la ciudad y la nación a las cuales se pertenece, la consiguiente redefinición del sentido de pertenencia e identidad de los pueblos y el pasaje del ciudadano como representante de una opinión pública al ciudadano como consumidor interesado en disfrutar de una cierta calidad de vida. Entonces cabe cuestionarnos acerca del impacto que éstas situaciones suscitan o pueden provocar en diversas realidades culturales de los pueblos, en particular, sobre sus respectivas identidades, aceptando como un hecho ineludible la

marcha hacia la aldea global como paradigma de constitución del mundo con miras a un intento ⁵ de homogeneización del planeta en lo político, en lo económico y en lo social. Uno de los procesos de mayor impacto en el desarrollo de la globalización y homogenización es el aprendizaje de lenguas extranjeras particularmente el aprendizaje del idioma inglés, que fue adoptado en el nuevo mundo como el idioma universal de entendimiento internacional. Es por eso que muchos empresarios y organizaciones de diferentes países han determinado desarrollar diferentes métodos y técnicas destinadas al rápido aprendizaje y conocimiento del idioma inglés. Dentro de esta perspectiva este documento de investigación determina una propuesta que nos permitan acceder al conocimiento del idioma inglés de una manera fácil y portable a través una aplicación para smartphones.

Este estudio intenta indagar cómo un modelo de aprendizaje de inglés a través de una herramienta tecnológica dirigida al mercado de habla hispana puede atender a las necesidades imperantes en las exigencias de la globalización con estándares de calidad y basadas en la oferta y demanda mercantilista.

En este sentido se parte de una perspectiva de construcción de conocimiento desde la realidad de los sujetos a los cuales llega finalmente el producto, o por denominarlo de otra manera son los usuarios últimos de la herramienta.

Dentro de la presente investigación el trabajo se enmarca en un proceso de investigación de mercados internacionales con el fin de descubrir el modelo necesario para mejorar la comprensión y la implementación de nuevos sistemas didácticos del aprendizaje inglés para

hispano hablantes a fin de obtener mejores resultados en la comunicación en el ambiente corporativo, competente y coherente.

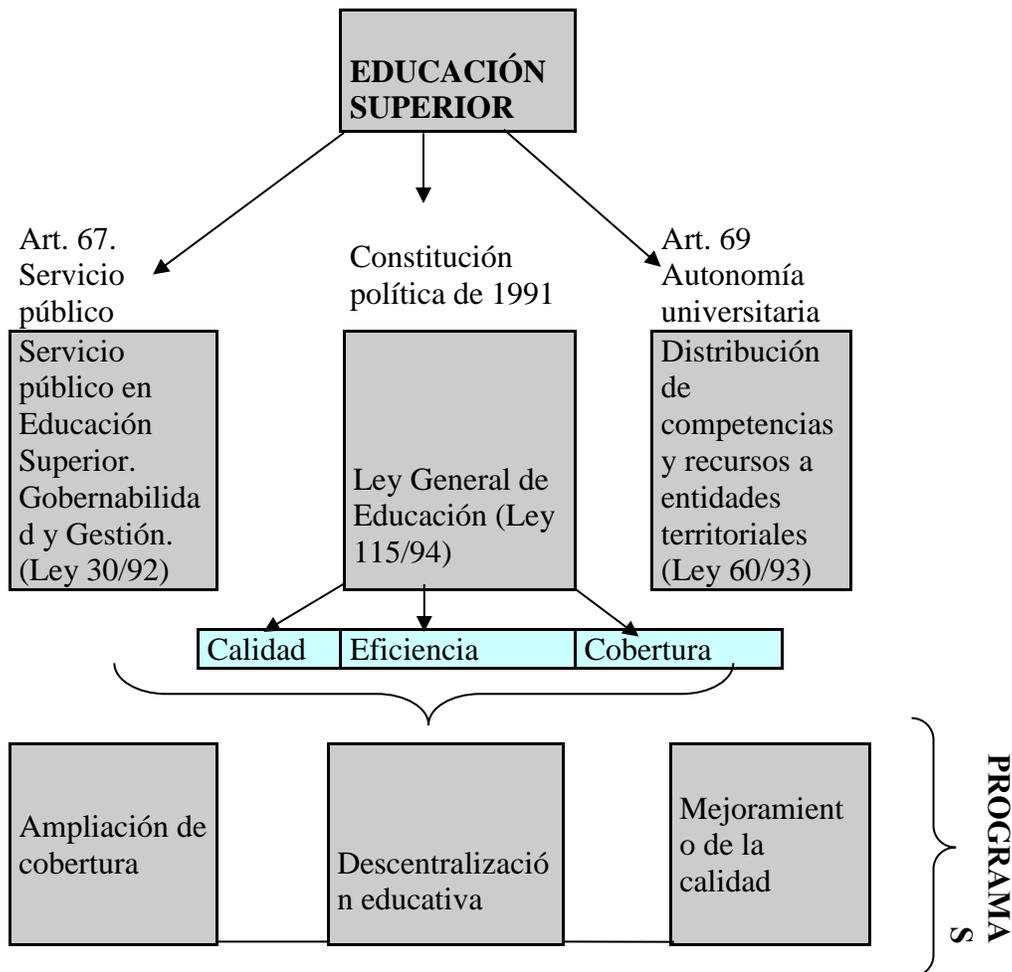
6

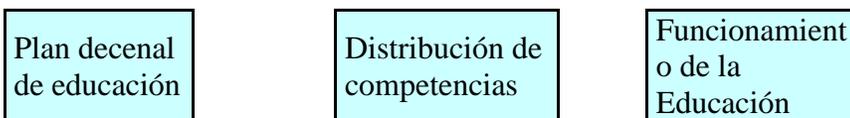
Para lograr la consecución de dicho objetivo se necesita la toma de conciencia de los sujetos, a través de un proceso reflexivo acerca de su necesidad de aprender inglés en un ambiente de negocios en un contexto globalizado, como lo plantea la ley general de educación. “Ser bilingüe es esencial en un mundo globalizado. El manejo de una segunda lengua significa poderse comunicar mejor, abrir fronteras, comprender otros contextos, apropiarse de saberes y hacerlos circular, entender y hacernos entender, enriquecerse y jugar un papel decisivo en el desarrollo del país. Ser bilingüe es tener más conocimientos y oportunidades para ser más competentes y competitivos, y mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos” (Altablero No. 37, 2005)

2.1 El aprendizaje del idioma ingles en Colombia

A nivel nacional se han generado diversas políticas que buscan atender la necesidad del aprendizaje de una lengua extranjera, sin embargo los aportes no han sido lo suficientemente fructíferos ya que las soluciones que se dan desde el ámbito académico están desligadas de la realidad en el mundo general, haciendo que los estándares de calidad, eficiencia y cobertura sean mínimas.

Para poder comprender el contexto pedagógico a nivel nacional se presenta el siguiente cuadro explicativo.





Fuente elaboración propia (Mapa conceptual políticas públicas Paola Forero 2006)

En resumen las dinámicas pedagógicas establecidas no son pertinentes y las hemos categorizado en cuatro ejes de análisis.

- Incoherencia e inconsistencia de las políticas transnacionales de acuerdo con el contexto local:
 - Falta de coherencia entre lo propuesto en el marco internacional para suplir las exigencias de los entes económicos y monetarios, y la realidad local en el espacio en el que se pretende implementar dichas medidas económicas.
 - La creación de políticas públicas tendientes a cubrir la demanda internacional prioriza resultados frente a procesos, por lo que se da una política social restringida. La estructura organizacional del sector social es rígida y está burocratizada.
 - La inversión social queda limitada a recursos públicos residuales, ya que se sacrifica lo social por lo global.

- Contexto social de la educación:
 - El Banco Mundial, con sus medidas y demandas económicas para cubrir el déficit económico y la deuda externa, es el que determina el sistema educativo, tendiente a

cubrir esas exigencias internacionales, lo que propicia un sistema social y económico inequitativo, favoreciendo ambientes de inconformismo y violencia. 9

- Educación basada en el desarrollo de competencias entendidas éstas, como la capacidad del individuo de adaptarse a un medio teniendo en cuenta sus habilidades personales, mezcladas con sus habilidades cognitivas prácticas para desenvolverse en cualquier ámbito social.

- Pérdida de sentido del sujeto como ser social en formación al interior de un contexto inmediato:

 - Concepto de desarrollo unidimensional: el diseño de la política social está determinado por la perspectiva de la política económica (crecimiento y acumulación de capital).
 - Se incrementa el ambiente de pobreza, no solo material, sino psicológica y cognitiva. Olvidando que el bienestar social no se reduce a satisfacer necesidades también implica potenciar capacidades desde las necesidades y habilidades de los sujetos que interactúan en una realidad social.
 - Se privilegia el resultado sin importar el proceso mediante el cual se llegue a él y las estrategias que se empleen para lograr su consecución.
 - Con base en lo anterior, los proyectos de cobertura en el ámbito educativo dejan de lado la calidad y los sujetos en los cuales debe estar centrada cualquier propuesta, en especial el estudiante como ciudadano.
 - Los planes y programas educativos están planteados de manera tal que promuevan la cobertura, sin importar la infraestructura con la que se cuenta, la calidad de la educación que se imparte, y sobre todo, la población a la cual van dirigidos, sin estar acordes con la

realidad nacional, regional, ni local, olvidando aquel que debe ser su razón de ser, el estudiante como ser humano. 10

Es a partir de estas categorías que surge la necesidad de implementar una herramienta que atienda a las necesidades no solo de bilingüismo sino habilidades para el siglo 21 como personas que acceden al conocimiento desde la tecnología, rescatando los recursos y la individualidad de los sujetos, pues si bien todos podemos tener acceso a una herramientas no todos la necesitamos para el mismo propósito, para tal fin esta propuesta está enfocada a generar competencias y habilidades que potencien en las estudiantes el aprendizaje para la innovación que se desarrolla con habilidades como : El pensamiento crítico, el aprendizaje colaborativo, y la creatividad, todo lo anterior sustentado desde la perspectiva curricular planteada por la metodología interactiva, esto en sí mismo genera motivación para los usuarios ya que el generar creatividad en las áreas de contenido mejora los procesos de aprendizaje y los factores motivacionales.

2.2. Aplicaciones actuales para aprender ingles

Teniendo en cuenta los cambios imperantes en las formas de acceder al aprendizaje, se deben considerar nuevas formas de brindar el acceso a la educación y por qué no de desarrollar con esto una perspectiva de negocio que atienda las necesidades inmediatas de los usuarios desde sus dispositivos móviles, varios han sido los precursores de esta alternativas, a continuación se presentaran algunas de las aplicaciones para dispositivos móviles más utilizadas para el aprendizaje y/o consulta en una segunda lengua y sus usos más frecuentes

Existen diversas páginas web, blogs, aplicaciones tanto para Android como para IOS, que ofrecen diversos programas para aprender inglés. Estos cursos tienen diferentes características tanto en sus metodologías como en su modelo de negocio y por lo tanto en los costos, existen cursos completamente gratuitos, como otros que ofrecen la opción de ser gratuitos y tienen accesibilidad hasta ciertos elementos del curso, y se puede hacer una inscripción Premium que permite tener un acceso a todo el curso. 11

Dentro de las aplicaciones para Android y IOS, de las más reconocidas son babbel, enfocada al vocabulario y la pronunciación; Busuu que se involucra más con la parte gramatical del inglés; Wlingua, en donde al comenzar se puede realizar un curso para saber en qué nivel el usuario puede comenzar, existen diferentes lecciones, en donde se realizan ejercicios de escucha, de lectura, gramaticales, y tiene dos tipos de suscripción, la básica que no tienen ningún costo y la Premium para el cual hay que realizar un pago y tiene mayores elementos que facilitan el aprendizaje del inglés.

Existe otra aplicación que se llama Duolingo, fue escogida en el año 2013 como la mejor aplicación por Apple, siendo la primera vez que una aplicación a nivel educativo se lleve este reconocimiento. Se enfoca en cuatro habilidades que son la escritura, lectura, hablar y escuchar, todas inmersas dentro de un mundo de diversión, en donde el usuario gana puntos por pasar una serie de ejercicios.

Al comenzar el usuario puede hacer un examen de clasificación, lo cual le permite pasar al nivel que esté de acuerdo con sus conocimientos, a partir de allí hay una serie de ejercicios que se van

realizando, ejercicios básicamente de traducción, los cuales son corregidos instantáneamente 12 para saber si quedaron correctamente hechos o no. Si durante la realización del ejercicio se comete más de tres errores, implica la pérdida de una vida, de lo contrario se puede continuar con la lección.

Después de realizar ciertos ejercicios y dependiendo del nivel de cada usuario, se le permite realizar una traducción de algún artículo de noticias, por ejemplo de CNN, u algo similar que le permite practicar con otros usuarios la traducción. Es decir, cuelgan algún artículo y los usuarios pueden realizar la traducción del mismo, se pueden hacer comentarios de lo que otro usuario haya traducido y así hasta que el artículo quede traducido.

Kowalchuk, T. (2014), dice que lo que hace realmente atractivo y útil son las constantes actualizaciones con nuevos idiomas o nuevas habilidades, pero para realizar estas actualizaciones o saber lo que realmente los usuarios quieren aprender lo hacen por medio de datos. En una entrevista realizada a uno de los fundadores de esta idea – Luis Von Ahn, afirma que lo que hacen por ejemplo, para saber si poner una lección primero que la otra, hacen un ejercicio y es poner para unos usuarios en un orden y para otros usuarios otro orden, dependiendo de los resultados, deciden como la van a dejar, es decir que depende de los datos que los mismos usuarios arrojan, van diseñando lo que se debe y como se debe enseñar.

Es una aplicación que se puede descargar en Android o en IOIS, pero también se puede realizar el curso por medio de la página web; en la página web es donde se puede realizar la traducción

de los documentos, para poder hacerse usuario se puede registrar con la cuenta de Facebook o 13 twitter o por medio de un correo electrónico.

El curso de inglés es completamente gratuito, y a diferencia de muchas aplicaciones gratuitas no tiene publicidad que interrumpa el curso. El modelo de negocio se basa en un venture capital, sin embargo están diseñando como por medio de las traducciones que se realizan se pueda generar un ingreso, en donde el beneficiado sea el que aprende más no el que recibe la traducción.

Otra de las compañías que se han creado como curso de inglés online, se llama Open English, este tipo de curso diverge bastante de lo que hace duolingo, ya que este curso tiene un costo anual.

Este curso comenzó en el 2007, con la idea de renovar la manera como se aprende inglés, la población objetivo es para estratos socio económicos medio – alto, un adulto global, que puede ser jóvenes de educación superior, una persona de negocios con acceso a internet y que tenga la habilidad de aprender online, lo que se llama e – learning. La edad esta entre 15 a 55 años, y al principio estaba enfocada a personas de América Latina, México y los hispanos que viven en Estados Unidos, sin embargo y gracias al éxito que tuvo este curso, fue también tomado por usuarios de países asiáticos.

Cervilla (2009) realiza un estudio de caso de este modelo de negocio de open english, en el cual como a través de la innovación existe un emprendimiento, dice que “una buena idea no necesariamente puede ser una buena oportunidad”, y eso es lo que Open English tenía claro, ya

que tenía que ver la demanda del mercado y tener en cuenta que hay que agregarle un valor al 14 servicio que fuera diferenciador a los demás.

Porter (1996) afirma que “una empresa solo puede obtener mejores resultados que sus rivales si consigue establecer una diferencia que pueda mantener”, la diferencia en Open English consiste en hacer un curso personalizado, de acuerdo con el perfil de cada usuario y tener una educación con entrenamiento.

“La empresa Open English diseñó una estrategia para asegurar posicionarse como líder en el mercado de enseñanza de inglés como segunda lengua (ESL) que le permitiera cumplir con la misión de: “hacer la educación personalizada y la adquisición del idioma inglés accesible”, con un enfoque centrado en los clientes y un plan de mercadeo en línea que permitiera lograr un bajo costo de adquisición de los mismos” Cervilla (2009)

Teniendo en cuenta lo anterior, cabe mencionar lo que Porter (1996) afirma en cuanto a la estrategia competitiva que se basa en ser diferente, lo que permite dar un servicio con una combinación única de valor.

Los ingresos que esta empresa tiene comenzaron con inversionistas ángeles, los cuales muchos de ellos eran los fundadores de esta compañía. Después y al ser un curso pago, se sustenta con las suscripciones de los usuarios y por otro lado con afiliaciones con escuelas americanas, en donde cada estudiante que se adhiera al programa, esa escuela recibe una comisión. Esto le permite captar mayor mercado a Open English.

Al momento que el usuario ingresa al curso, tiene que realizar un examen de clasificación y también llena un perfil lo que le permite a Open English, tener mayor conocimiento de la persona que está ingresando al curso y así crear el curso personalizado. El curso incluye programación televisiva original, adiestramiento en vivo, software interactivo, revistas electrónicas, juegos virtuales, seguimiento del proceso, etc...los cuales pueden usarse 24 horas durante los 7 días de la semana.

3. Pregunta de investigación

16

¿Qué características debe contener un modelo de negocio competitivo para el aprendizaje del inglés a través de un modelo pedagógico on-line que responda a las competencias para los adultos jóvenes en Hispanoamérica?

El interés de encontrar propuestas pedagógicas coherentes con los contextos y los actores y que además generen cambio en los involucrados en el proceso, ha sido una preocupación a gran escala en el ámbito global.

BECKETT, Gulbahar y SLATER, Tammy (2005) realizaron una investigación respecto al aprendizaje de una segunda lengua basados en un proyecto en el que promueven la adquisición del lenguaje, los contenidos y las habilidades de los estudiantes, y sugieren cómo debe ser empleado este método como herramienta cultural que ayuda a socializar en los estudiantes una nueva forma de pensar el lenguaje y su proceso de aprendizaje, involucrando componentes como el idioma, las habilidades del pensamiento y los contenidos para así alcanzar un alto nivel académico.

A través de la creación de proyectos por parte de los estudiantes se establecen ambientes de compromiso, de creatividad e independencia, y se construyen entornos de aprendizaje cooperativo en los que la toma de decisiones, el pensamiento crítico-reflexivo y las habilidades de aprendizaje facilitan la socialización de los estudiantes mediante la adquisición del lenguaje en culturas académicas y sociales.

KNUTSON, Elizabeth (2006) en su artículo “Cross-Cultural Awareness for Second/Foreign Language Learners” propone una revisión curricular en la que se le dé mayor relevancia al aprendizaje de la cultura dentro de la enseñanza de una lengua extranjera, basándose en recientes

investigaciones en las que se muestra cómo el aspecto cultural les permite a los estudiantes 18 establecer relaciones entre ambas culturas, explorando su realidad e identidad cultural para así ampliar sus paradigmas e incrementar sus capacidades cognitivas respecto a civilizaciones diferentes.

Este mismo aspecto es retomado por TANG, Yanfang (2006) en su estudio “Beyond Behavior: Goals of Cultural Learning in the Second Language Classroom” en el que propone el aspecto cultural como un componente esencial en el currículo de la enseñanza de una segunda lengua, aclarando que éste debe ser visto con un “enfoque categórico” en el que dependiendo de la orientación que se le dé dentro del aula de clase, así mismo serán los resultados obtenidos. “La cultura comportamental” ha reemplazado “la cultura de logros” como el centro de instrucción en muchos programas de lengua extranjera; en su artículo además de apoyar estas premisas intenta señalar sus deficiencias mediante la exposición de la conexión original existente entre ambos tipos de cultura. Enfatizando en la importancia del “pensamiento cultural” en los procesos comunicativos, su estudio pretende ir más allá del comportamiento en la formación cultural para identificar, a través de un enfoque interdisciplinario, los valores y creencias que dan forma a un comportamiento dado en una segunda cultura vista en primer lugar.

Los trabajos anteriormente citados nos brindan una perspectiva de trabajo que propende por la creación de ambientes de aprendizaje éticos concertados desde su cultura y realidad personal, en donde se prioriza al sujeto como co- responsable de su proceso de aprendizaje.

El contexto dinámico de la ciudad de Bogotá nos muestra una constante demanda de profesionales hábiles y competentes en donde el dominio del inglés no solo es una exigencia sino un supuesto ya alcanzado por los profesionales que aspiren a mejorar su nivel salarial y de vida en general. Sin dejar de lado las expectativas existentes en cuanto a cómo influye el panorama internacional, la globalización, las políticas neoliberales y sus demandas mercantilistas, cómo están planteadas las políticas educativas en pos de la obtención de las metas fijadas y la pertinencia o no de las mismas, de acuerdo con los ambientes e imaginarios de nuestra sociedad.

El uso de estrategias metodológicas dinámicas y acordes con los gustos y necesidades de los estudiantes permitirán la creación de un ambiente propicio para el aprendizaje en el que ellos además de aprehender una lengua extranjera, hagan uso de ella de manera eficaz y con propósitos claramente establecidos, desde su contexto particular. El debate es pues que el bilingüismo puede ir en detrimento de la formación y de la educación pues en Colombia El bilingüismo ES DE ÉLITE y contribuye a la inequidad. El argumento es facilitar el acceso a una lengua extranjera a más personas y no sólo a la élite.

Esta investigación contribuirá para que en nuestra población objetivo optimice sus aprendizajes de una segunda lengua en pro de su desarrollo profesional y poder ser multiplicadores de esta experiencia en otras instituciones del área andina, formando profesionales seguros de sí mismos y capaces de enfrentarse no sólo a las diversas situaciones presentes en el ámbito laboral, sino también en la sociedad en la que se desenvuelven.

Todo lo anterior, a partir de un análisis descriptivo, que refleje las bases históricas, psicológicas, ideológicas y lingüísticas de los actores involucrados en el proceso. Se incorporará el método dialéctico, con el fin de construir realidades conjuntas que tengan impacto en la cotidianidad de los sujetos, respondiendo a situaciones de índole sociopolítico como *proceso y producto* de la investigación. El proceso de dicha investigación se desarrollará al mismo tiempo con la investigación y el producto se creará en los reportes que se elaboren.

6.1. Objetivo General

Describir las características de un modelo de negocio competitivo para el aprendizaje del inglés a través de un modelo pedagógico on-line destinado que responda a las competencias requeridas para los adultos jóvenes en Hispanoamérica.

6.2. Objetivos Específicos

- 6.2.1 Describir las competencias con las que debe contar un profesional que se desempeñe en el sector de la industria en los países de Hispanoamérica.
- 6.2.2 Identificar un modelo de aprendizaje del idioma inglés para países representativos del habla hispana a partir de la pedagogía crítica.
- 6.2.3 Determinar los componentes que debe tener la herramienta tecnológica on-line conforme a la configuración del modelo didáctico.

7.1 Hacia una reflexión de los procesos pedagógicos

El mundo actual está bombardeado por una explosión del saber, resultado de tres aspectos fundamentales: la interactividad, los trabajos sobre la cognición humana, y la gestión de los sistemas educativos. La primera de ellas, consecuencia de los avances tecnológicos y las redes de comunicación; la segunda, relacionada con los avances en investigación, especialmente en la psicología cognitiva y sus aportes a las prácticas pedagógicas; y finalmente los sistemas educativos, tendientes a dar un sentido estricto al porqué y para qué de la educación.

Dentro de estos conceptos de pedagogía, se plantea el de metacognición que, según Delacôte (1997) “se puede entender como la capacidad que posee el individuo de pensar el pensamiento, de controlar y orientar voluntariamente sus procesos para tratar la información”¹ De manera tal, que la metacognición es un elemento primordial de la educación, pues en ella el estudiante es un ser ‘inexperto’ que debe enfrentarse constantemente a nuevas tareas de aprendizaje, y el objetivo de la educación es enseñarle a desarrollar sus aptitudes para que se desenvuelva en un mundo real.

Para posibilitar el desarrollo del presente estudio es importante desarrollar un análisis de los conceptos más significativos que se intentan trabajar permanentemente en la presente investigación.

¹ DELACÔTE, Goéry. Enseñar y aprender con nuevos métodos. 1997, 251 p.

En este sentido tomamos como punto de partida el concepto de *proceso pedagógico*, 23
retomando la pedagogía crítica como posibilidad de construcción dialógica desde el enfoque moderno y el enfoque postmoderno de la concepción de pedagogía, a partir de la teoría de la acción comunicativa como herramienta, haciendo énfasis en la importancia de generar procesos pedagógicos autónomos para la generación de aprendizaje aplicado al contexto

A partir de los preceptos de la pedagogía crítica se retoma al individuo como ser social y a su vez se resaltan su perspectiva emotiva y axiológica como impronta fundamental en el desarrollo del aprendizaje.

Considerando los paradigmas conceptuales característicos de la modernidad y su relación con la postmodernidad, la pedagogía crítica plantea las siguientes premisas que dan cuenta de los conflictos ideológicos que generan tensión con respecto a la conceptualización en educación:

- **La Razón como Problema:** La verdad objetiva vs. La razón subjetiva, la verdad entendida como absoluta y con pretensiones absolutistas de control y matematización de los sujetos y en su contraparte la razón subjetiva entendida como la posibilidad dialógica de los sujetos para llegar a acuerdos e identificar sus necesidades particulares de aprendizaje
- **Superación del positivismo:** No se pretende llegar a generalizaciones, verdades y metarrelatos en investigación, desde la perspectiva de la pedagogía crítica; el método científico es considerado según el contenido de la investigación y su finalidad estriba en la transformación de la realidad investigada, afirmando además que los valores de los individuos forman parte del método científico.

- **Cultura y contracultura:** La posibilidad de construir conciencia de sus procesos de aprendizaje en los individuos a partir de la mirada crítica de su propia experiencia, con el fin de posibilitar estrategias de aprendizaje reales desde el individuo y no lo establecido por currículos académicos.
- **La teoría crítica Vs. La teoría tradicional:** Brinda la posibilidad de construir un pensamiento crítico frente a las diversas formas de entender el mundo desde lo socialmente certificado como conocimiento científico.

7.2 Pedagogía Crítica:

Según Rodríguez Rojo (1997), dentro de la evolución de la teoría crítica de la educación, Habermas propone la acción social como posible constructor de conocimiento científico rescatando al sujeto desde sus escalas no solo cognitivas sino valorativas y discursivas, enfatizando que el pensamiento es radicalmente dialógico y el diálogo supone el seguimiento de unas normas morales anudando la lógica, la ciencia y la ética.²

De esta manera, el presente trabajo de investigación está ligado a una propuesta de pedagogía crítica comunicativa en la que, a partir del interaccionismo simbólico se construya el discurso de una forma intersubjetiva. La pedagogía crítica reivindica el derecho a la diferencia, considera las desigualdades de origen de los educandos y da lugar a la singularidad del alumno, animándolo a ser fiel a sí mismo; reevaluando así su escala de valores en la que el concepto de libertad y

² Rodríguez Rojo Martín 1997, hacia una didáctica crítica. Madrid Editorial la muralla pg. 104

tolerancia se cimiente en la autorreflexión, de tal modo que la perfección moral se logre
partiendo del trabajo intelectual y la autoconciencia del actuar personal.

25

Atendiendo a la anterior reflexión conceptual, podríamos aproximarnos a entender este primer proceso como la interiorización de una didáctica crítica, pues es a partir de la experiencia personal que se construye la posibilidad dialéctica de generar conciencia en los sujetos. En esta investigación en particular se quiere dar cuenta de cómo el inglés es en esencia una forma de capital cultural que posee un rol importante en los contextos industrializados como el sentido más poderoso de inclusión o exclusión, más allá de una posibilidad de empleo o una posición social (Pennycook, 1994).

Con el propósito de generar impacto en los niveles de aprendizaje es importante tener en cuenta los diversos contextos en los que se desenvuelven los sujetos desde una perspectiva ecológica, ya que toda sociedad pretende que sus nuevas generaciones posean las capacidades necesarias para su supervivencia en ambientes de sana convivencia dentro de un entorno específico; para ello, la formación recibida en cada hogar es la que determina el inicio de esa educación y creación de conciencia con los que todos y cada uno de los individuos comienzan a crear y formar parte de una comunidad con características culturales y de idiosincrasia determinados por el medio, la economía y la historia.

En los últimos años, todo proceso pedagógico ha estado centrado en la comunicación como herramienta fundamental para transmitir conocimiento y muy intrínsecamente la tecnología ha formado parte de ella, mostrando la relación entre comunicación- educación, entendida como “el

conjunto de recursos personales, psicológicos que un profesor o profesora utiliza o puede utilizar con el alumnado para establecer una buena comunicación cargada de sensibilidad y afectividad para ayudarle en su crecimiento personal”³

“Llamamos Pedagógica a toda mediación capaz de promover y acompañar el aprendizaje de nuestros interlocutores, es decir, de promover en los educandos la tarea de construirse y de apropiarse del mundo y de sí mismos”. (Daniel Prieto Castillo, 1995)

La Pedagogía nos acerca al otro como individuo que es reconocido, en el sentido de que se tiene en cuenta su personalidad, su entorno y sus realidades para, por medio de la educación, comenzar a transformar su saber y enseñarlo a que aprenda a desenvolverse activamente en la sociedad de la que forma parte y que está en continuo cambio y transformación.

En la práctica educativa existen sujetos que desempeñan roles específicos dentro de este accionar, así, “la pedagogía es el saber teórico-práctico generado por los pedagogos a través de la reflexión personal y dialogal sobre su propia práctica pedagógica, específicamente en su proceso de convertirla en praxis pedagógica, a partir de su propia experiencia y de los aportes de las otras prácticas y disciplinas que se intersectan con su quehacer.” (Vasco, 1990); y de otra parte los estudiantes, ambos como componentes principales de la formación dentro del modelo sistémico, establecen relaciones con el entorno, en su interior y con los saberes científicos y tradicionales.

Dentro de esta dinámica, la didáctica como la práctica misma de la enseñanza puede presentarse o más que eso, ser tomada como la motivación para establecer nuevas estrategias y modelos

³ Comunicación y Educación. Proceso Didáctico. Artículos. Agosto. 2008

pedagógicos que permitan aproximar al alumno a un saber específico o por el contrario puede 27 convertirse en la excusa perfecta para justificar a los docentes que no hacen investigación ni modifican su accionar de forma coherente con los avances científicos, tecnológicos, ni culturales del medio en el que se desenvuelven.

Formación en competencia lingüística.

Una muestra de cómo se organizan los niveles de competencia en la didáctica del inglés es la relación entre “proficiency”, “competence” y “function”. La primera de ellas relacionada con (*proficiency*) se refiere a “llegar a ser capaces de utilizar la lengua extranjera con fluidez”; la competencia por su parte hace alusión a “utilizar la lengua extranjera para poder hablar con fluidez en una situación determinada con unos interlocutores determinados”. Por último, “utilizar la función comunicativa *x* en una situación determinada con unos interlocutores determinados”, que incorporan la función concreta que se pretende enseñar. Hace referencia a la función.

Stern⁴ hace referencia a la historia de enseñanza de idiomas para descubrir tres tipos de objetivos diferenciados: “Language pedagogy over the centuries has pursued three major objectives: social (language as communication); artistic-literary (language as a means for artistic creation and appreciation); and philosophical (language analysis).” (Stern, 1992: 61, citando a Kelly, 1969) Es decir, se han propuesto tres tipos de objetivos, a saber, el comunicativo, el artístico y el metalingüístico, que a su vez reflejan tres visiones del lenguaje: el lenguaje como

⁴ Stern, H.H., 1992. *Issues and Options in Language Teaching*. Oxford University Press, Oxford.

instrumento (de comunicación social), el lenguaje como material (de expresión artística) y el lenguaje como objeto (de estudio). 28

7.3 Habilidades para el siglo 21

Teniendo en cuenta que las necesidades de la sociedad han venido cambiando durante los últimos años, y que han habido bastantes innovaciones tecnológicas que han repercutido en la forma de cómo el mundo se conecta y como se puede tener la información de forma inmediata, es necesario pensar que la educación por lo tanto tiene la responsabilidad de avanzar conforme avanza los requerimientos de la sociedad.

Sin embargo, la educación a pesar de los esfuerzos que ha hecho por estar a la vanguardia, no ha permitido que los estudiantes al salir de la educación básica cuenten con las suficientes herramientas para desempeñarse en el ámbito laboral, de acuerdo con las nuevas exigencias que requiere el mundo actual.

Fadel & Trilling (2009), proponen tres habilidades que las personas deben desarrollar en el siglo XXI, la primera tiene que ver con habilidad e innovación; la segunda sobre las habilidades de alfabetización digital; y la tercera con las habilidades para la vida y la carrera. Estas habilidades están enfocadas a responder las demandas del entorno laboral en el que nos encontramos. Parte de las características que enmarcan estas habilidades, son la comunicación, trabajo en equipo, pensamiento crítico, innovar, resolver problemas, adaptación, auto – dirección, responsabilidad, etc... lo que permite estar en la capacidad tener éxito en la ejecución de cualquier trabajo.

Asimismo, la Sociedad Internacional para la Tecnología en Educación (ITSE, por sus siglas en inglés ITSE) da cuenta de unos estándares que se entiende como normas para el aprendizaje, la enseñanza y el liderazgo en la era digital. Los estándares que debe tener un aprendiz se fundamentan en: creatividad e innovación; comunicación y colaboración; investigación e información fluida; pensamiento crítico, resolución de problemas y toma de decisiones; ciudadanía digital y operaciones y conceptos tecnológicos.

Basados en estas habilidades y estándares se puede inferir como el sistema de educación debe apuntar a estos elementos, ya que atienden a las necesidades de la globalización que están íntimamente ligadas a la tecnología y el aprovechamiento de esta como forma de aprendizaje.

7.4 Modelo de Negocio online / e-learning

Basados en que lo que propone el proyecto es una idea de negocio, es pertinente preguntar qué significa un modelo de negocio. Márquez, 2010, toma la definición de Osterwarlder, sobre que es un modelo de negocio:

“Un modelo de negocio es una herramienta conceptual que, mediante un conjunto de elementos y sus relaciones, permite expresar la lógica mediante la cual una compañía intenta ganar dinero generando y ofreciendo valor a uno o varios segmentos de clientes, la arquitectura de la firma, su

red de aliados para crear, mercadear y entregar este valor, y el capital relacional para generar 30 fuentes de ingresos rentables y sostenibles”.

Por otro lado, Palacios, M (2011) recaba algunos conceptos de lo que es un modelo de negocio, y dentro de uno de ellos toma una definición de Al Debei et. Al, donde indica que hay seis bases importantes que se deben tener en cuenta en un modelo de negocio: propuesta de valor, fuentes de ingresos, arquitectura de la organización estrategia de la organización, lógica del negocio y operaciones de colaboración

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante entonces que un modelo de negocios quede bien cimentado con el fin de lograr buenos resultados. Sin embargo, un modelo de negocio no es más que la estructura en la que se debe basar el negocio que se esté realizando, pero para lograrlo la estrategia es la que juega un papel importante, ya que dependiendo de la forma como esta se maneje, el negocio podrá dar los mejores resultados.

La estrategia competitiva debe comprender y enfrentar la competencia, no obstante esta va más allá de los rivales, así que se debe analizar la estructura de cada sector: amenaza de nuevos entrantes, amenaza de productos o servicios sustitutos, poder de negociación de los compradores y de los proveedores; además de la rivalidad entre los competidores existentes.

La competitividad y la rentabilidad determinan la estructura de un sector en el largo y mediano plazo, por ende defender la empresa de las fuerzas competitivas y moldearlas para su propio beneficio es crucial para la estrategia. Aun cuando las cinco fuerzas competitivas varía según el sector.

Las fuerzas competitivas más fuertes determinan la rentabilidad de un sector y se transforman en los elementos en los elementos más importantes de la elaboración de la estrategia. Así la estructura del sector es el resultado de un conjunto de características y técnicas que establecen la posición de cada fuerza:

La amenaza de entrada.

Los nuevos entrantes introducen nuevas capacidades y un deseo de adquirir participación en el mercado, pueden apalancar capacidades existentes y flujos de caja para remecer a la competencia, sobre todo cuando se diversifican desde otros mercados, por lo tanto pone límites a la rentabilidad potencial de un sector. La amenaza de que entren, no la entrada misma en caso de que ocurra, lo que mantiene la rentabilidad.

Las **barreras de entrada** son las ventajas de los competidores establecidos en comparación con los nuevos entrantes y existen 7 fuentes importantes:

1. Las economías de escala por el lado de la oferta: desalientan al obligar al posible entrante a ingresar al sector en gran escala, lo que requiere desplazar a los competidores establecidos, o aceptar una desventaja de costos.
2. Beneficios de escala por el lado de la demanda: desalienta la entrada al limitar la disposición de los clientes para comprarle a un recién llegado, y al reducir el precio que el recién llegado puede exigir hasta que genera una gran base de clientes.
3. Costos para los clientes por cambiar de proveedor: mientras más altos los costos para cambiar de proveedor, más difícil será para recién llegado adquirir clientes.

4. Requisitos de capital: la necesidad de invertir grandes sumas de recursos financieros para competir puede impedir la entrada de nuevos competidores.
5. Ventajas de los actores establecidos independientemente del tamaño: los actores establecidos tendrán ventajas de costos o de calidad que no están al alcance de sus potenciales rivales. Debido a varios factores, tales como la tecnología propietaria, acceso preferente a materias primas, ubicaciones geográficas más favorables, identidades de marcas o eficacia de producción.
6. Acceso desigual a los canales de distribución: mientras más limitados son los canales mayoristas o minoristas y mientras más copados los tienen los competidores existentes, más difícil será entrar en un sector.
7. Políticas gubernamentales restrictivas: pueden obstaculizar o promover en forma directa la entrada de nuevos competidores mediante diversas medidas como la requerimientos de licencias o restricciones a las inversiones extranjeras o reglas extensivas de patentes que protegen la tecnología propietaria contra la imitación, entre otras.

Represarias esperadas.

La manera en que potenciales entrantes perciban las potenciales reacciones de los actores establecidos influirá en su decisión de entrar o no a un sector. Y temerán una represaría si los actores existentes:

- Han respondido enérgicamente ante nuevos entrantes.
- Poseen recursos sustanciales para defenderse.
- Es probable que reduzcan sus precios porque están comprometidos con preservar su participación de mercado a toda costa.
- El crecimiento del sector es lento.

Los proveedores poderosos capturan una mayor parte del valor para sí mismos cobrando precios más altos, restringiendo la calidad o los servicios, o transfiriendo los costos a los participantes del sector. Son capaces de extraer rentabilidad de una industria que es incapaz de transferir los costos a sus propios precios. Pero un grupo de proveedores es poderoso si:

- Esta más concentrado que el sector al cual le vende
- No dependen fuertemente del sector para sus ingresos.
- Los participantes del sector deben asumir costos por cambiar de proveedor.
- Ofrecen productos que son diferenciados.
- No existe un sustituto para lo que ofrecen.
- Pueden amenazar con integrarse al sector de forma más avanzada

El poder de los compradores.

Al contrario del poder los proveedores los compradores tienen el poder de hacer que los precios bajen, tengan mejor calidad o mejoren sus servicios, lo que genera un enfrentamiento del sector, perjudicando la rentabilidad del sector. Es así, que los compradores tienen poder de negociación si:

- Existen pocos compradores o compran en volúmenes grandes.
- No hay diferencias o hay productos equivalentes entre sí.
- Al cambiar de proveedor los compradores asumen pocos costos.
- Los compradores pueden fabricar los productos del sector.

También los compradores son sensibles al precio si:

34

- El producto que compra al sector es significativo dentro de su estructura de costos o presupuesto.
- Los compradores tienen utilidades bajas, no tienen suficiente efectivo o tiene que recortar su presupuesto en adquisiciones.
- La calidad no se ve afectada por el producto del sector.
- El producto del sector no tiene mayor efecto en los otros costos del comprador.

Sin embargo, también cabe resaltar la importancia que tienen los clientes intermediarios ya que pueden influir sobre las decisiones de los clientes más cercanos al usuario final. Por lo anterior, es que los productores buscan acuerdos con distribuidores específicos o minoristas o vendiendo al usuario final.

La amenaza de los sustitutos.

Cumple una función similar al producto de un sector de diferentes formas. Un sustituto no significa comprar algo usado o hacerlo uno mismo. Entonces, la rentabilidad del sector se ve afectada cuando la amenaza de los sustitutos es alta, y se da si:

- Tiene un trade off de precio y también un desempeño respecto del producto del sector.
- Al cambiarse por un sustituto el costo para el comprador es bajo.

Asimismo, la amenaza de los sustitutos puede ser ventajosa en un sector, si tiene un impacto rentable y crecimiento futuro.

La rivalidad entre competidores existentes.

La rivalidad limita la rentabilidad de un sector. La rivalidad depende de la intensidad como las 35 empresas compiten, y la base en la que compiten. Es así, que la rivalidad es intensa si:

- Los competidores son artos y si son equivalentes en tamaño y potencia.
- El crecimiento del sector es lento.
- Las barreras de salida son altas.
- Los rivales al tener un mayor compromiso con el negocio tienen metas que pueden ir más allá del desempeño económico.
- Las empresas no conocen las señales mutuas por no tener familiaridad.

Si la rivalidad gira en torno al precio, esta puede llegar a ser muy destructiva para la rentabilidad. Por lo que para los clientes una rivalidad entre precios hace que se olvide un poco sobre el producto y su calidad. Se da más una competencia de precios si:

- Los productos y/o servicios son parecidos y existen bajos costos por cambiar el proveedor.
- Para atraer más clientela hacen que los cotos fijos sean altos y los marginales bajos.
- Para llegar a la eficacia, la capacidad debe ser expandida en grandes cantidades.
- El producto es perecible.

A pesar de la rivalidad de precios, también puede existir la competencia en prestaciones del producto, servicios de apoyo, tiempo de entrega, etc... Y ayudan con la rentabilidad ya que el valor dado al cliente es mayor.

Es importante saber si todos los rivales compiten bajo las mismas dimensiones; ya que si los competidores buscan satisfacer las mismas necesidad el resultado es una suma a cero; por el contrario la competencia podría llegar ser una suma positiva si los competidores satisfacen las necesidades de los clientes con otras combinaciones como por ejemplo de precios, productos, servicios, prestaciones, etc...

Teniendo en cuenta el perfil de la investigación es importante hablar del modelo de negocio enfocado en el e learning, Meza, J (2012) dice que:

El eLearning es el conjunto de espacios de enseñanza-aprendizaje virtuales que se desarrollan a través de una infraestructura de redes electrónicas en Internet, con la orientación de un tutor. No solamente es un mecanismo de apropiación de conocimientos concretos, sino que puede constituir un espacio de construcción conjunta de saber, para lo cual la labor del tutor es de suma importancia (p. 8)

Siguiendo este tipo de significado, Area, M. & Adell, J. (2009) dice que:

El concepto de e-learning (o de otros similares como tele formación, educación virtual, cursos on line, enseñanza flexible, educación web, docencia en línea, entre otros) es una modalidad de enseñanza-aprendizaje que consiste en el diseño, puesta en práctica y evaluación de un curso o plan formativo desarrollado a través de redes de ordenadores y puede definirse como una educación o formación ofrecida a individuos que están geográficamente dispersos o separados o que interactúan en tiempos diferidos del docente empleando los recursos informáticos y de telecomunicaciones (p. 2)

Existen algunas citas que también es conveniente tomar en cuenta que toma Area, M. & Adell, J. (2009), con el fin de explicar el concepto del e learning: “e learning es la utilización de las nuevas tecnologías multimedia y de Internet para mejorar la calidad del aprendizaje facilitado el acceso a recursos y servicios así como a la colaboración e intercambio remoto” (Comisión Europea, 2003) (p.3)

También recaba sobre una definición de Rosenberg (2001), “e-Learning se refiere a la utilización de las tecnologías de Internet para ofrecer un conjunto de propuestas que permitan incrementar el conocimiento y la práctica” (p.3) Sin embargo cabe decir que según Baelo, R (2009), tomando también un parte de Rosenberg (2001) “que el *e-learning* se trata de una forma de educación a distancia pero que no toda la educación a distancia se conforma como *e-learning*” (p.2)

Basado en lo anterior, se puede decir entonces, que e learning es medio por el cual se da el proceso de enseñanza – aprendizaje, a través de una infraestructura electrónica que debe ser usada con internet, en donde el aprendizaje se va construyendo a partir de conocimientos previos y se va afianzando colaborativamente, donde el tutor/ profesor es una guía en el proceso.

Area, M. & Adell, J. (2009: p. 3) explica en la siguiente tabla expone los beneficios que tiene aprender por medio del e learning:

Qué aporta el e-learning a la mejora e innovación de la enseñanza?
Extender y facilitar el acceso a la formación a colectivos e individuos que no pueden acceder a la modalidad presencial
Incrementar la autonomía y responsabilidad del estudiante en su propio proceso de aprendizaje
Superar las limitaciones provocadas por la separación en espacio y/o tiempo del profesor-alumnos
Gran potencial interactivo entre profesor-alumno.
Flexibilidad en los tiempos y espacios educativos
Acceder a multiplicidad de fuentes y datos diferentes de los ofrecidos por el profesor en cualquier momento y desde cualquier lugar
Aprendizaje colaborativo entre comunidades virtuales de docentes y estudiantes

Meza, J. (2012) nos dice que e learning sirve para mejorar “capacidad de análisis y síntesis, 38 habilidad para resolver problemas mediante soluciones creativas y destrezas sociales y laborales” (p.17) y también se afirma con esta frase de Martínez, 2012: “El aprendizaje pasa de ser algo puntual a una cadena de valor continua”

De acuerdo con lo anterior, se puede inferir que por medio del e learning se puede mejorar y desarrollar algunas destrezas, en donde puede afianzar el conocimiento de forma colaborativa, en donde se siente que el estudiante al estar motivado, puede tener mejores resultados en el aprendizaje.

Tomando como base lo que dice Meza, J. (2012) a las posibilidades que esta forma de aprendizaje ofrece, se pueden tomar algunas de estas relevante, como por ejemplo, hay mayor profundización por parte del estudiante; constante interacción entre los usuarios de la herramienta web; hay construcción colaborativa de conocimiento; aunque se puede ir construyendo un aprendizaje colaborativo, hay un desarrollo de aprendizaje independiente, ya que hay una auto exigencia de ir avanzando en el programa dependiendo de las metas que cada uno se proponga.

Lo anteriormente citado, debe estar enmarcado dentro la inserción de las habilidades que debe tener un estudiante del siglo xxi sobre la “gestión como de desarrollo humano. Esto último debe redundar en el fortalecimiento de la autoestima del participante, su crecimiento personal, la potenciación de sus capacidades de liderazgo y el afianzamiento de una ética profesional” Meza, J. (2012: pag.13)

Rol del estudiante.

El estudiante es el eje central dentro del e learning, por lo cual al momento de desarrollar la propuesta del e learning es importante saber la población objetivo a la cual va dirigida el programa, como dice Meza, J. (2012):

La educación en línea se centra en el estudiante, es decir que sus programas están concebidos en función de lo que el sujeto que aprende, debe saber y no en función de lo que el sujeto que enseña sabe o cree saber. El eLearning reconoce al alumno como protagonista creador y recreador de su proceso de aprendizaje (p. 13)

Lo que busca el e learning es potenciar una calidad de vida ligado a un desarrollo de la sociedad “el eLearning busca formar, es el tipo de miembro activo y productivo de la sociedad, capaz de alcanzar su realización personal” Meza, J. (2012: pag.17) donde la personas mantengan una educación integral, siempre con una posición crítica y con una actitud protagónica frente a la vida.

Para que este tipo de educación se de, Meza, J. (2012), habla sobre unos aspectos que se deben tener en cuenta para que este aprendizaje se dé:

- Partir de conocimientos previos
- Fomentar el aprendizaje significativo: tener en cuenta sus vidas, el contexto
- Motivar y orientar
- Fomentar la interacción

Herramientas

Una herramienta que debe incluirse dentro de la plataforma de e learning son los foros porque se hace un aprendizaje colaborativo. Depende del compromiso de cada estudiante, existen varios tipos de foros que se pueden realizar y son, según, Meza, J. (2012):

- De presentación: semana introductoria
- De análisis de contenido:
- De comunicación social: donde les permite interactuar entre los participantes y hablar de cosas de la familia, de vida personal, etc...
- Foro para evaluar el curso: revisar errores posibles que pueda tener el curso

El chat es una herramienta de comunicación que permite desarrollar debates que refuerzan los contenidos de un curso virtual. Característico del chat es su realización en tiempo real con una o varias personas, mediante mensajes escritos. Este espacio permite la interacción sincrónica de los participantes, lo cual es de gran utilidad para realizar cierto tipo de discusiones. Meza, J. (2012: pág. 36)

Los chats sirven para diferentes temas, por ejemplo, de bienvenida, de compartir conocimiento, asesorías, de cooperación, de despedida, etc...

La evaluación.

Meza, J. (2012) dice que “evaluación debe ser cualitativa y, ante todo, formativa, aunque ha de⁴¹ mantener el rigor que debe caracterizar un buen proceso evaluativo” (pág. 37) donde exista una retroalimentación permanente, diciéndole o haciéndole ver al estudiante en que falla para que a partir de allí pueda darse cuenta y corregir, todo enmarcado en una lista de cotejo, donde existan parámetros a evaluar.

La plataforma.

Una de las características principal del e learning es que esta se hace a través de una plataforma virtual que se usa a través de Internet, según Meza, J. (2012) “Los entornos virtuales de aprendizaje más apropiados son las plataformas virtuales. Reciben el nombre de Learning Management System (LMS) o Sistema de Gestión de Aprendizaje” y “un LMS es un software de eLearning que se instala en un servidor y permite manejar y organizar el proceso de enseñanza” pág. 41.

O como dice Area, M. & Adell, J. (2009):

En *e-learning*, se entiende por plataforma un VLE (Virtual Learning Environment), un —Entorno Virtual de Aprendizaje— aunque también recibe otros nombres, que indican variaciones en sus funciones y componentes: *Learning Management System (LMS)*, *Course Management System (CMS)*, *Learning Content Management System (LCMS)*, *Managed Learning Environment (MLE)*, *Learning Support System (LSS)*, *Online Learning Centre (OLC)* o *Learning Platform (LP)*. (p. 14)

Existen 3 tipos de LMS:

- comerciales: se pueden personalizar de acuerdo con los requerimientos de la institución.
- desarrollados a medidas: como su nombre lo dice se crean de acuerdo con las necesidades estrictas de lo que se está buscando
- open source: desarrollados bajo proyectos de software libre tienen como soporte técnico muchos colaboradores que realizan mejoras y actualizaciones con base en la demanda, ya que es posible realizar modificaciones sobre el funcionamiento del sistema. Meza, J. (2012: p. 41)

8.1 Enfoque

La metodología cualitativa se replantea hoy como una vía más adecuada para el estudio de la complejidad social e, implícitamente, como una vía crítica y como crítica de la vía única.

Los métodos cualitativos parten del supuesto básico de que el mundo social está construido de significados y símbolos. De ahí que la intersubjetividad sea una pieza clave de la investigación cualitativa y punto de partida para captar reflexivamente los significados sociales. La realidad social así vista está hecha de significados compartidos de manera intersubjetivamente. El objetivo y lo objetivo es el sentido intersubjetivo que se atribuye a una acción. La investigación cualitativa puede ser vista como el intento de obtener una comprensión profunda de los significados y definiciones de la situación tal como nos la presentan las personas, más que la producción de una medida cuantitativa de sus características o conducta (Ruiz e Ispizua 1989; Wainwright 1997)⁵. En ese sentido, la investigación cualitativa es interpretativa; es el estudio interpretativo de un problema determinado en el que el investigador es responsable en la producción del sentido.

La investigación cualitativa desarrolla sus procedimientos atendiendo a los siguientes aspectos:

1. Extraen descripciones a partir de observaciones que adoptan la forma de entrevistas, narraciones, notas de campo, grabaciones, transcripciones de audio y vídeo cassettes, registros escritos de todo tipo, fotografías o películas y artefactos (LeCompte, 1995).

⁵ A Ispizua, La descodificación de la vida cotidiana. Universidad de Deusto 1989

Produce datos descriptivos, a partir de las propias palabras de las personas, habladas o 44 escritas, y la conducta observable (Taylor y Bogdan, 1990).

2. Le interesa más lo real, que lo abstracto; lo global y concreto, más que lo disgregado y cuantificado (LeCompte, 1995).
3. El proceso es fundamentalmente inductivo, en el sentido de que va de los datos a la teorización, por medio de técnicas de codificación y categorización, empleando la lógica inclusiva, formal o dialéctica (Glasser y Strauss, 1967; Strauss y Corbin, 1994; Strauss y Corbin, 1998).
4. El investigador cumple a la vez los roles de observador y participante (Rusque, 1999).
5. El proceso es abierto y flexible, porque se mueve en la ambigüedad, en la incertidumbre (Strauss y Corbin, 1998).
6. Implica comprensión mediante la experiencia, la interpretación como método prevaleciente, el trato holístico de los fenómenos, la construcción de conocimientos (Stake, 1999).

8.2 Diseño de investigación:

El diseño de investigación que se usará para esta investigación es la descriptiva, lo que pretendemos es describir un área de interés que en este caso es mirar cuales son las características que debe contener un modelo de negocio competitivo para el aprendizaje del inglés a través de un modelo pedagógico on-line que responda a las competencias para los adultos jóvenes en Hispanoamérica.

Consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento (Deobold B. Van Dalen y William J. Meyer: 2006)

Lo que se pretende es realizar este proceso a través de una entrevista, donde los entrevistados nos permitan conocer lo que esperan deba haber dentro de un modelo pedagógico on – line.

Muestra de la población.

Dentro de la investigación descriptiva, si la población es muy grande, se toma una pequeña muestra que es representativa. Para esta investigación se centra en personas de países mexicanos, colombianos y chilenos, con nivel de inglés B1, que utilizan el inglés como su herramienta de trabajo.

Herramienta de la investigación.

Para buscar los datos de la investigación se hizo una entrevista semiestructurada, a personas de las diferentes nacionalidades con las que esta investigación se enfoca, chilenos, mexicanos y colombianos.

En una entrevista semiestructurada, lo que hace el entrevistador es llevar una base de preguntas, enfocados en los temas que deberá cubrir o a la información que quiere llegar. El orden de las preguntas puede cambia todo depende de cómo se vaya dando la conversación.

Es importante que haya un ambiente agradable, donde el entrevistado pueda sentirse a gusto, y hablar abiertamente de los temas que se van preguntando, por lo que es importante la escucha de parte del entrevistador.

Existen tres pasos, para realizar este tipo de entrevista, el antes, en donde se planean las preguntas que se van a hacer, el lugar, la hora, etc..., el durante, en donde se le explica al entrevistado, los objetivos de la entrevista, pidiendo si se puede o no grabar, etc...; y finalmente, el después, que es donde se va a realizar el análisis de la información recolectada, se triangula la información para ver qué resultados se sacan de la misma. Tomado de:

http://www.piupc.unal.edu.co/diplomado/pdf/modulo_5/entrevista.pdf

Para el desarrollo de esta investigación se hizo con dos clases de datos, lo primero se basó en buscar estudios y bibliografía de los diferentes países, Colombia, Chile y México, sobre el bilingüismo en estos tres países. Dentro de la información que se encontró tres categorías que se desarrollaran en la investigación, la primera son las características del contexto latinoamericano, en este aparte se puede ver, como se encuentran estos tres países en el aprendizaje de un segundo idioma, que en este caso es el inglés.

La segunda categoría, es como el uso de las tecnologías de la información se ha ido sumergiendo en el aprendizaje del inglés en estos países específicamente; y finalmente, y como tercera categoría, son las necesidades del de América Latina en el aprendizaje del inglés.

Finalmente, se realizó una entrevista semi estructurada, a ocho personas de las diferentes nacionalidades, en donde las preguntas iban enfocadas en saber qué es lo que ellos quisieran encontrar en un modelo pedagógico on – line para aprender inglés, al analizar la información también se encontraron tres categorías para llegar a saber cuáles son las características que debe tener el modelo pedagógico on – line: la primera categoría, es como perciben los sujetos el desarrollo de sus habilidades, como ellos se ven frente al desarrollo de sus habilidades del inglés; la segunda categoría, es el uso de las herramientas tecnológicas en el trabajo, como ellos hacen el uso de las herramientas tecnológicas cuando tienen algún tipo de duda del idioma inglés dentro del trabajo; y finalmente, la necesidad puntual de los sujetos: énfasis en la pronunciación, en la

cual los sujetos entrevistados de acuerdo con su experiencia, indican que es lo que realmente 48
quieren encontrar dentro del modelo pedagógico on – line.

9.1 Categorización bibliografía

9.1.1 Categoría 1 Características contexto latinoamericano

El inglés como dice el EFE PI, 2011 nos dice que “Se ha vuelto el idioma de la comunicación, no solo a nivel del comercio internacional, sino también en cualquier situación en la que dos personas no hablan el mismo idioma” Pág. 6

Asimismo, en el informe del año 2014 EL EF “las presiones económicas animan a los países a usar el inglés como un catalizador para la internacionalización y el crecimiento pág. 7

Jabba, A (2013) dice que “Precisamente, una de las expresiones más importantes de capital humano es el bilingüismo, razón por la cual cada vez adquiere una mayor importancia el dominio de una lengua extranjera” Pág. 3

De acuerdo con la siguiente explicación, se da cuenta la necesidad del inglés y su importancia, sin embargo en América Latina el tema continúa siendo muy elitista:

“En muchos países en desarrollo, el inglés es visto como un lujo, es impartido únicamente en escuelas privadas y en universidades. Mientras que las habilidades en inglés juegan un papel

central para determinar la contratación y el éxito profesional, su vínculo con el desarrollo personal es más difícil de definir. La evidencia nos demuestra que actualmente el inglés en una habilidad básica. Teniendo en cuenta el crecimiento de la importancia del inglés durante los últimos 15 años, el conocimiento práctico del idioma en los niños de hoy, será aún más esencial cuando entren en la fuerza laboral” pág. 34 49

Sin embargo, en América Latina también hay muchas falencias, dentro del EFE EPI, 2011, argumentan que

“América Latina es la más débil de todas las regiones, con un nivel medio de inglés que apenas sobrepasa el límite más bajo del índice. Se puede explicar en parte por la importancia del español para toda la región. Un idioma compartido facilita el comercio internacional, la diplomacia y el turismo, disminuyendo por ende toda motivación de aprender inglés. Baja calidad de la educación pública en América Latina, combinada con un índice poco elevado de matriculación, explican la debilidad de dicha región en inglés” pág. 16

Asimismo, y a pesar de los años, el EF EPI en 2014, argumentan lo mismo, que las condiciones no han cambiado mucho:

“Casi todos los países de Latinoamérica, el Medio Oriente y el Norte de África tienen un nivel de inglés bajo o muy bajo. Aunque algunos países están mejorando en estas regiones, la mayoría no lo está haciendo. Existen fuertes correlaciones entre el nivel de inglés y el ingreso, la calidad de

vida, la facilidad para hacer negocios, el uso de Internet y los años de estudio. Estas correlaciones son notablemente estables con el tiempo” Pág. 7

50

“El dominio del inglés de los adultos sigue siendo débil en Latinoamérica. De los 14 países de Latinoamérica incluidos en nuestro índice, 12 tienen un nivel bajo de dominio. Sin embargo, el promedio en la clasificación EF EPI de la región ha mejorado, ganando 2.16 puntos desde 2007. Brasil, Chile, Colombia, Ecuador y Perú se destacan por su crecimiento superior al promedio, mientras que el dominio del inglés no está mejorando en México, Venezuela, Panamá, Costa Rica, Uruguay y El Salvador” pág. 23

Adicionalmente, y a pesar de todos los esfuerzos, la calidad de educación sigue siendo baja:

A pesar de que las economías Latinoamericanas crecieron en promedio 4.3% por año entre 2004 y 2011, ahora enfrentan un crecimiento más lento debido a las incertidumbres del mercado global. Todas las principales encuestas internacionales de educación alrededor del mundo, incluyendo PISA y el EF EPI, indican que la calidad tan baja de la educación básica en Latinoamérica es una barrera para el crecimiento. Para incrementar su competitividad los países de Latinoamérica deben tener como prioridad hacer reformas educativas. pág. 23

Por su parte, 3 de los países que se tomaran como referente para buscar las necesidades, habilidades y características de esta población son Chile, México y Colombia.

En Chile por su parte abrieron el programa “Programa de inglés abre puertas”, según Glas, K (2008), quien realizó un análisis de varios artículos chilenos sobre la enseñanza del inglés, nos

indica que en uno de esos artículos es que este programa sirve para “para fomentar la enseñanza y el aprendizaje del inglés en el país” pág. 112

51

Para lograrlo, Glas K, (2008) encuentra que “Para alcanzar eso, es necesario renovar la metodología de inglés en la enseñanza escolar. En este contexto, se mencionan frecuentemente (como “subtemas”) las nuevas tecnologías y la necesidad de ayuda internacional para mejorar la enseñanza del inglés en Chile” pág. 113

“En la medida que toda la sociedad chilena sepa que éste es un capital que va a dar más desarrollo y crecimiento para el país, los cambios se producirán más rápido (cita al ministro de educación, El Mercurio, 3 de septiembre de 2005 a)” pág. 114

Dentro de este programa se destaca que:

Se asume que el uso del inglés como segunda lengua extranjera es de suma importancia para poder responder en forma exitosa a las oportunidades económicas y sociales que el nuevo contexto mundial impone a nuestro país, especialmente en el marco de los tratados de libre comercio firmados con diversos países (El Mercurio, 3 de septiembre de 2005 c)” pág. 115

También se ve porque es una necesidad el aprender inglés en Chile:

1) la lucha individual por mejoras salariales, mediante la capacitación profesional, desvía las energías de los trabajadores o empleados, de estrategias de lucha colectivas (como la lucha sindical, por ejemplo), que resultarían mucho más dolorosas para los empleadores; 2) la persuasión de que el inglés es una necesidad lleva a la población a “consumir” más “productos” ofrecidos en ese ámbito, y a generar nuevas ganancias para los que invierten en ese sector. pág. 116

Esta autora, toma un aparte que en ese entonces el ministro de educación de Chile que dice: 52

El señor Bitar [el ministro de educación] realiza una suma algo simplista al afirmar que para participar de la globalización necesitamos una herramienta de comunicación (Internet), y un idioma para comunicarnos (inglés). Y de esta forma aumentan nuestras posibilidades de éxito e integración al mundo globalizado. Todo esto, avalado por los tratados de libre comercio que nuestro país ha acordado en los últimos tiempos
pág. 119

La autora concluye que: “Conclusión de lo anterior: “¿por qué aprender inglés?”, la argumentación se inclina marcadamente hacia los fines económicos, tanto en un plan nacional como individual” pág. 116

Sin embargo hay que tener en cuenta que: “¡Los idiomas no son sólo para hacer negocios!, no es su función principal (La Nación, 2 de mayo de 2004)” pág. 119

En la edición del EF EPI 2014, nos habla del programa que tiene Chile, en donde afirma que:

Chile ha crecido más de cuatro puntos en los últimos siete años. Este progreso es el resultado de inversiones públicas y privadas en la enseñanza de inglés. En 2003, la Secretaría de Educación de Chile inició el Programa el Inglés Abre Puertas para mejorar la enseñanza de inglés en una escala nacional. Durante la última década, más de 1,800 voluntarios calificados de habla inglesa han sido reclutados como asistentes de enseñanza y fueron asignados para trabajar en escuelas públicas y semiprivadas en todo el país. pág. 23

Sánchez, A (2013) dentro de su artículo sobre Colombia Bilingüe también toma como referencia el programa que Chile ha implementado:

53

Chile, por ejemplo, también tiene un programa dedicado a mejorar el dominio del inglés entre los bachilleres, llamado English Opens Doors. En esencia, se trata de un programa con objetivos y líneas de acción similares a las del PNB. Al igual que en Colombia, se adoptó el MCERL para tener un marco evaluativo para las competencias lingüísticas. Igualmente, el programa enfatiza en la necesidad de fortalecer las capacidades de los docentes, teniendo en cuenta el efecto de estos sobre el rendimiento académico de los estudiantes. pág. 28 -29

Por su parte en México, no ha habido un programa tal como es el proyectado en Chile, pero si ha hechos grandes intentos por lograr que todos los mexicanos aprender el inglés como segunda lengua, más si se tiene en cuenta como lo dice EF EPI, 2014:

“México tiene lazos económicos más fuertes con EE.UU. México envía más del 70% de sus productos de exportación a su vecino del norte. Sin embargo, el preocupante sistema de educación en México no capacita a los estudiantes para capitalizar estas alianzas económicas con EE.UU” pág. 23

Méndez, E et al., nos informan que “En México, el inglés se enseña de manera obligatoria desde 1926 en las escuelas secundarias públicas. A partir de 1992, algunos estados comenzaron a desarrollar programas de inglés en escuelas primarias bajo su propia iniciativa. Con el paso de los años más entidades se han sumado a este esfuerzo: existen hoy 23 programas estatales de este tipo. No obstante, no parece muy claro de dónde ha surgido esta tendencia, cuáles son las

políticas lingüísticas nacionales e internacionales que están influyendo en la cada vez más 54

acelerada integración del inglés a la educación básica, ni cuáles serán las implicaciones de esta acción”

Anteriormente, la enseñanza de idiomas inglés era una materia enseñada en la escuela secundaria y la preparatoria: “Sin embargo, recientemente, el gobierno federal ha iniciado una reforma curricular de la educación básica. Esta se deriva fundamentalmente de las doce recomendaciones que OCDE efectuó al sistema educativo mexicano a partir de los resultados obtenidos en 2006 en el Programa para la Evaluación Internacional de Estudiantes —PISA, siglas en inglés—... los diversos documentos de política educativa han considerado la necesidad de reformar, reforzar y articular la enseñanza de una lengua extranjera en toda la educación básica” Méndez, E et al.

El presidente anterior al gobierno actual había buscado la forma de incluir el inglés de forma obligatoria en la educación básica:

Los objetivos de ambos planes, PND y PSE, convergen a la vez y se operacionalizan en la Reforma Integral de la Educación Básica, RIEB, 2007-2012 (Subsecretaría de Educación Básica 2008). En dicho documento se establece como una de las líneas estratégicas de SEP la articulación curricular de la educación básica y se considera que uno de los retos de la educación primaria es «el aprendizaje sostenido y eficiente de una lengua extranjera —inglés— como asignatura de orden estatal» (Subsecretaría de Educación Básica, SEB, 2008: 74). En el proyecto número cuatro: *Diseño y elaboración del currículo de primaria* se establece como objetivo «contar para antes del ciclo escolar 2009-2010 con un currículo de primaria renovado y articulado con los de los niveles adyacentes: preescolar y secundaria» (SEB 2008:109). Méndez, E et al.

En 2009, el gobierno Mexicano propuso cursos universales de inglés en escuelas primarias. 55
Cinco años después, muchas escuelas continúan sin aplicar la política federal, especialmente en áreas rurales donde las huelgas de maestros, protestas frecuentes y violencia, han entorpecido la implementación. Uno de los retos más grandes de la educación en México es la implementación de reformas en un sistema altamente politizado. Pág. 23 EF EPI, 2014.

En Colombia, por su parte, existen el Programa Nacional de Bilingüismo en donde:

El principal objetivo del Programa Nacional de Bilingüismo es tener ciudadanos y ciudadanas capaces de comunicarse en inglés, con estándares internacionalmente comparables, que inserten al país en los procesos de comunicación universal, en la economía global y en la apertura cultural

<http://www.colombiaaprende.edu.co/html/productos/1685/article-158720.html>

Sánchez, A (2013):

Con el establecimiento del Programa Nacional de Bilingüismo (PNB) y un entorno caracterizado por la apertura comercial, el tema del bilingüismo se convirtió en una política de Estado, razón por la cual adquirió una mayor visibilidad y, por ende, generó un mayor interés entre la comunidad académica. pág. 5

Este programa está de acuerdo con las normas del Marco Común Europeo, en donde se piensa que se debe tener un nivel B1, para un estudiante de grado 11, los profesores de inglés con un nivel B2. Dentro de la educación superior, los futuros profesores de inglés deben tener un nivel B2+C1 y los demás estudiantes universitarios alcanzar como mínimo el B2. El inglés debe ser impartido desde preescolar y durante todo el bachillerato, el plan se tiene programados resultados para el 2019, es decir que para el 2019 se prevé tener un país bilingüe.

Sin embargo, como se ve en muchos países el nivel de inglés es muy bajo y Colombia no es la 56 excepción “en términos generales, el nivel de inglés en Colombia es relativamente bajo, y que la proporción de los estudiantes que pueden catalogarse como bilingües es de aproximadamente el 1 %” pág. 6

El EF EPI 2014, también hace referencia a Colombia y su programa de Bilingüismo:

Colombia, otro país que ha progresado significativamente en su nivel de inglés, tiene un esquema similar que invita a cientos de voluntarios de países de habla inglesa para capacitar a más de 5,000 graduados del Servicio Nacional de Enseñanza, administrado por el estado. El gobierno colombiano prometió establecer el mejor sistema de educación de la región para 2025 y tiene la visión de un país bilingüe donde el inglés sea tan importante como el español. pág. 23

Teniendo en cuenta lo anterior tomado de los diferentes autores, podemos decir que el inglés realmente se convierte en estos tres países como una necesidad, en primer lugar porque el inglés se ve como el idioma de comunicación dentro del comercio internacional, donde las dos personas no hablen el mismo idioma. Es decir, esto no pasaría en América Latina exceptuando Brasil, porque los demás países tiene como idioma oficial es castellano, pero debido a las relaciones con los demás países y por el tema de la apertura económica se hace necesario encontrar un idioma que para poder realizar ese tipo de transacciones, el cual es el inglés. Básicamente esta necesidad surge debido q temas en su mayoría económicos.

El estudio que hace el EFE PI demuestra que América Latina tiene un nivel muy bajo de inglés, que básicamente se debe a la baja calidad en la educación pública, tienden a mejorar del año

2011 al 2014, sin embargo los esfuerzos que hacen estos países no son los suficientes para 57
incrementar su competitividad, por lo cual una de las soluciones que da este reporte es realizar
una mejora educativa.

En Chile, existe el programa Inglés Abre Puertas, que es muy parecido al Programa Nacional de Bilingüismo, de hecho el de Colombia es tomado como base de el de Chile. Este programa, Inglés Abre Puertas, pretende fomentar la enseñanza y el aprendizaje del inglés, renovar la metodología del inglés con el fin de ayudar al desarrollo y crecimiento del país en dónde se pueda responder a las oportunidades económicas y sociales que demanda el mundo.

Chile también está dentro de los países con un nivel bajo de inglés, ha hecho esfuerzos dentro de la educación, sin embargo esto no ha permitido mejorar el nivel de inglés.

El principal fin dentro del contexto chileno, por el cual se aprende el inglés es por fines económicos tanto en el plano nacional como en el interior.

Por su parte, México, el estudiar un idioma era un tema muy elitista, sin embargo se definió hace unos años que este tenía que ser obligatorio a en la secundaria. Sin embargo, México tiene un principal motivo por el cual ese ve más la necesidad de aprender el inglés y es que su vecino es Estados Unidos, con quién tiene lazos económicos muy fuertes y por ende requiere que tenga profesionales capacitados para realizar este tipo de negociaciones.

La enseñanza del inglés en la secundaria ha sido obligatoria desde 1992, sin embargo no ocurría con la básica primaria, por lo cual el anterior gobierno al de Peña Nieto, 2008 – 2012, dentro de su plan de educación había realizado un plan para que fuera obligatoria desde la básica primaria. Sin embargo, y a pesar de que estuviera estipulado en el plan de educación de esos años, no fue lograda con éxito en todo el país. 58

De todas formas para el gobierno actual de México, dentro de su plan de desarrollo, la educación si se ve como una prioridad, pero van más enfocadas a una educación con calidad, cobertura, equidad, etc... No se ve claramente el tema del bilingüismo.

Es asombraste que México siendo uno de los países que se encuentra al lado de la frontera con Estados Unidos, no tenga un plan que permita una capacitación a cada ciudadano con el fin de reforzar las relaciones con este país y que le permita un mayor crecimiento económico.

En Colombia, existe en la Plan Nacional de Bilingüismo, lo que pretende es tener una sociedad en la que los ciudadanos puedan comunicarse en inglés, que permitan estar inmersos en la economía global y tener una mayor apertura cultural. El nivel de inglés, al igual que el de México y Chile es bajo, existen políticas que pretender mejorar este nivel de inglés, las cuales hasta el momento no han funcionado muy bien, es un reto que toma tiempo y esfuerzo por parte de los gobiernos para lograrlo.

Es clara la necesidad que existe por aprender inglés, básicamente por el momento en el que pasa el sistema internacional, la necesidad de ser incluidos dentro de la nueva apertura económica

para lograr ser países competentes dentro de su área y fuera de ella. Tener profesionales 100% 59 bilingües le permite a cada país un mayor crecimiento ya que con eso se puede tener mejores relaciones con todo los demás estados. Adicionalmente, tiene un punto a favor y consiste en que ayuda a la apertura cultural con los demás países.

9.1.2 Categoría 2 Uso de las TICs en el aprendizaje del inglés

Lo que se persigue mediante el desarrollo de la educación bilingüe, y por consiguiente del bilingüismo, es la formación de individuos capaces de lidiar con situaciones en las que se requiera hacer intercambios comunicativos mediante estos idiomas, ya sea de negocios, turismo, tecnológicos y de estudio. La ventaja de este tipo de educación bilingüe nos permite asumir que en ningún momento se persigue la eliminación de la lengua materna, el español. Por el contrario, lo que se pretende es que a través de la educación bilingüe se promueva el dominio en los dos idiomas: L1 y L2. Velásquez, M. (2005)

Las habilidades que se sugieren sean más desarrolladas son las de comunicación, el EF EPI 2011 dice que: “los estudios llevados a cabo sugieren que la enseñanza del inglés necesita desarrollar mejores estrategias de comunicación, y que los resultados de los estudiantes deben ser medidos según estos nuevos parámetros” pág. 8

Asimismo, en el reporte de 2014 el EF EPI afirma lo mismo: “Para sacar el mayor partido al tiempo pasado estudiando inglés, tanto los estudiantes como los profesores deberían dar prioridad a la comunicación y no a la exactitud gramatical” pág. 19

Por otro lado, para llegar al aprendizaje de una segunda lengua como el inglés, debe estar acompañado de una herramienta como lo es el internet y sus recursos en línea, EF EPI 2014, afirmando que: 60

Utilizar herramientas en línea es una actividad de auto-refuerzo: tener mejores habilidades en inglés les permite a las personas un mayor acceso a herramientas y recursos en línea y al acceder a estos recursos se mejora el inglés de las personas. En países con nivel de inglés bajo, las herramientas en línea ofrecen la oportunidad de aprender inglés de una manera más individualizada, más interactiva y más accesible. pág. 37

Asimismo, Morchio, M (2014) realiza un artículo sobre el Rol de las TIC en la clase de inglés: “La utilización de las tecnologías involucra modos y tipos de estructuración del pensamiento distintos a los que poseen los lectores de documentos escritos. Sin duda, la incorporación de las TIC en las prácticas pedagógicas supondrá una mayor integración de la escuela en el contexto de la sociedad de la información. Esto implica un paso necesario de las TIC a las TAC (Tecnologías del Aprendizaje y del Conocimiento), es decir escolarizar las tecnologías, llevarlas a las aulas y darles sentido y utilidad pedagógica (García Valcárcel y González Rodero, 2006: 5)” pág. 4

Argumentando que:

Las TIC han sido naturalizadas en la vida cotidiana: celulares, tablets, Skype, iPod, podcast, DVD, televisión digital twitter, WhatsApp, mensajes de texto, iPod, tablets, celulares, apps). Difícilmente se encuentre un miembro de la sociedad que no emplee en menor o mayor grado estos recursos. Entonces si el aula refleja la sociedad en que vivimos, es de esperarse que las TIC tengan un papel protagónico o al menos que existan en las clases de inglés en la escuela. pág. 4

Dentro de una encuesta que se realizó para sacar los datos de la influencia de las TIC en la enseñanza del inglés, una de sus preguntas era: 61

¿Cuáles de las aplicaciones mencionadas 5 sueles utilizar en tu vida diaria y para que actividades? Las aplicaciones que mencionan son: Blogs, Twitter, Facebook, YouTube, mails, Wikis, WhatsApp. Podemos inferir que ambos grupos conocen y emplean en la vida diaria estas aplicaciones. Morchio, M (2014) Pág. 6

Al analizar las encuestas, tanto de alumnos como de profesores, se podría decir que las TIC tienen un rol protagónico en la vida personal de estos sujetos pedagógicos. Sin embargo, ambos grupos todavía no perciben el potencial de aquellas para optimizar el aprendizaje en las clases escolares. Pág. 9 Morchio, M (2014)

Los profesores también deben tomar estas herramientas como algo importante dentro de su enseñanza del inglés, es por eso que Morchio, M (2014) dice que: Por otro lado, los docentes deben incorporar fehacientemente en sus estrategias didácticas este tipo de recursos a fin de enriquecer la mediación pedagógica, apuntando a las subjetividades mediáticas de los estudiantes. Estos son parte de los desafíos pedagógicos frente a un mundo digital (Dussel y Quevedo: 2010).

Las herramientas tecnológicas, se vuelven un aliado dentro del aprendizaje de inglés, como se puede ver en las citas anteriormente mencionadas, se convierten en una ayuda ya que son usadas de forma diaria para todo tipo de ocasiones.

El inglés anteriormente se veía que solo era enseñado a personas adineradas, por ejemplo en México:

La educación bilingüe 'elitista', donde los padres envían a sus hijos a colegios particulares a recibir instrucción, principalmente en español-inglés y español-francés. En esta segunda situación, la oportunidad de llegar a ser bilingüe se encuentra muy limitada para la mayoría de los mexicanos por su alto costo lo cual a su vez también limita la investigación en este campo por no contar con los recursos y las metodologías necesarias para llevar a cabo los estudios pertinentes. Sin embargo, la tecnología extranjera con la que se cuenta invadida el país, así como la visión globalizadora comentada anteriormente, hace urgente la necesidad de 'crear' personas bilingües y, por consiguiente, 'crear' profesionales en la enseñanza bilingüe. Velásquez, M (2005)

En Chile no era muy diferente la situación: “La necesidad de manejar un idioma extranjero parecía antes un tema de élite; hoy es parte de la sabiduría nacional (cita al ministro de educación, El Mercurio, 3 de septiembre de 2005 a)” pág. 118 Glass, K. (2008)

Podría decirse que existen 3 puntos de vista por lo cual es necesario aprender inglés, sociales, personales y económicos.

Para México dentro de los sociales se puede decir que:

En México, es claro que el bilingüismo está enfocado, primeramente, a la adquisición de una segunda lengua (L2) de prestigio (inglés, francés, alemán, etc.) y a mantener, e incluso a mejorar, el conocimiento de la primera lengua (L1). Esto significa que los motivos que se tienen para promover una educación bilingüe son meramente sociales. Velásquez, M. (2005)

Aunque el Medio Oriente y África no son relevantes en este estudio, si vale la pena decir que el EF EPI 2014, hace una acotación de un reporte del 2012: “Un reporte del 2012 realizado por Euromonitor Internacional, demuestra que en el Medio Oriente y en el Norte de África uno de los incentivos más atractivos para que los jóvenes aprendan Inglés es su afán por participar en las redes sociales en línea” pág. 37

Por otro lado, también se debe socialmente a las relaciones que algunos países tienen tan estrechas con países de habla inglesa:

“Guatemala y México, los otros dos países de la región con cierto nivel de inglés, pueden probablemente sacar partido de los fuertes lazos que les unen a Estados Unidos mediante la inmigración” pág. 17 Velásquez, M. (2005)

Asimismo, está ocurriendo en Colombia: “En Colombia, la importancia del inglés se puede reflejar en la implementación de un creciente número de acuerdos multilaterales, incluso con países cuyos idiomas oficiales son distintos al inglés” pág. 4 Sánchez, A. (2013)

Por eso el Programa Nacional de Bilingüismo:

“De acuerdo con Fandiño – Parra et al. (2012), El PNB fue establecido en 2004 por el MEN, no solo como un instrumento que busca contribuir a mejorar la calidad educativa, sino como una estrategia para la promoción de la competitividad (MEN, 2006)” pág. 9 Sánchez, A. (2013)

Dentro de las razones personales se basan básicamente en que: “es la que resalta la necesidad de inglés para el desarrollo personal y profesional individual” pág. 115 Glass, K. (2008)

Lo anterior está relacionado con las oportunidades que le genera a las personas ser bilingüe, como dice Velásquez, M (2005): “Hoy en día, un buen nivel de inglés no se considera como una ventaja de los ricos sino que se está volviendo cada vez más en una aptitud básica necesaria para cualquier trabajo”

pág. 6

Esta autora también afirma que “la capacidad para comunicarse en inglés se está convirtiendo rápidamente en un requisito para la economía globalizada y lo que observamos es que hay cada vez más desventajas económicas para aquellos que no hablan inglés” pág. 19

Esto también pasa en Chile en donde:

Se destaca la importancia del inglés como idioma mundial. Se necesita mejorar el nivel de inglés en gran parte de la población chilena, para garantizar el desarrollo económico del país. Esta idea incluye la meta de mejorar el inglés de todos los escolares. Glass, K. (2008)

La autora quién saca aparte de artículos en referencia al tema del bilingüismo dice que “El idioma inglés es el idioma de los negocios” (El Mercurio, 3 de septiembre de 2005 d); “El inglés es una necesidad de mercado” (El Mercurio, 3 de septiembre de 2005 f) Estas citas, que reproducen las voces de dos gerentes de institutos privados del inglés”

La autora Velásquez, M (2005) también argumenta que: “Además del coste y beneficio, el nivel de educación de la población y su nivel de inglés, son los factores más importantes para las empresas británicas y estadounidenses a la hora de considerar el destino de sus inversiones en otros países. Los países en vía de desarrollo preparados para acceder al boom de la globalización reconocen que producir licenciados cualificados capaces de comunicarse en inglés es la forma más fiable de expandir su economía de servicios” pág. 6

Y en Colombia nuestra economía está cada vez más integrada con los mercados internacionales. Un segundo idioma es el vehículo necesario para poder aprovechar sustancialmente las ventajas que nos ofrecen, por ejemplo el Tratado de Libre Comercio, las nuevas oportunidades de negocio o las de estudio fuera de Colombia. Tomado de <http://www.mineduccion.gov.co/1621/article-97495.html>

La EF EPI 2014, dice que el aprendizaje de inglés ayuda por las siguientes razones, relacionadas al tema de la competitividad corporativa:

“Expansión exitosa en el extranjero, minimizar pérdidas por las brechas de comunicación un resultado más saludable mayores ingresos más y mejores oportunidades en el mercado” pág. 30

Finalmente,

En conclusión, el manejo de una segunda lengua en el mundo globalizado en el que vivimos se convertirá, a mediano o largo plazo, en un requisito obligatorio para que nuestros profesionales puedan acceder a empleos calificados. Por lo tanto, el reto que tenemos es grande; debemos preparar a nuestros profesionales para que puedan enfrentar las exigencias del mundo globalizado, de lo contrario, no estaríamos siendo lo suficientemente competitivos. Tomado de: <http://www.mineduccion.gov.co/1621/article-97495.html>

Dentro de las tres razones por las que las personas de estos tres países, Chile, México y Colombia, se basan en las razones personales, debido a que las exigencias del mundo hacen que se necesiten profesionales cualificados que por supuesto que hablen inglés, sirve para su desarrollo profesional y personal. Estas son los requisitos para entrar al mundo globalizado.

También las sociales para los tres países, debido a los fuertes lazos con países con países de habla inglesa, por la inmigración, sobre todo en países como México.

Sin embargo, la razón más fuerte para que las personas de estos países aprendan inglés se basan en razones económicas, para el desarrollo de cada uno de los países, debido a las necesidades del mercado. Teniendo en cuenta el nivel de educación de cada país y el nivel de inglés, tiene una relación directa con como los inversionistas pueden hacer inversiones dentro de los países con calidad de educación y el nivel de inglés. Eso les permite a los países en vía de desarrollo ingresar al mundo globalizado y ser más competitivos.

9.2 Categorización entrevistas

9.2.1. Categoría 1 Como perciben los sujetos el desarrollo de sus habilidades

Los sujetos desarrollan sus habilidades desde diferentes formas, de acuerdo con la forma de aprendizaje que cada uno tiene. Teniendo en cuenta las entrevistas realizadas para esta

investigación, existen factores que influyen en como los sujetos perciben desarrollan sus habilidades.

67

Una de los primeros factores que influyen para el desarrollo de las habilidades tiene que ver con la inmersión en la lengua.

“la verdad que la mejor estrategia que he podido encontrar ha sido el immersing dentro de una cultura en donde se hable el idioma de forma nativa”

Por otro lado, otro entrevistado nos dice que: “Definitivamente la practica con personal de los Estados Unidos, o que hablen como primer idioma el idioma inglés, es lo mejor para mejorar, tomar confianza, mejorar pronunciación y para obtener mejores habilidades en la comprensión del mismo”

Otro entrevistado dice que “...adicionalmente la exposición directa a la lengua a través de llamadas telefónicas o reuniones con personal que no habla español. Me forza mucho a tratar de comunicarme mejor cada vez”

“Pues cada día se aprende más vocabulario, cada día se lee más de corrido, cada día siente uno que la gramática va mejorando, solo por el hecho de tener contacto directo con el inglés todos los días”

La mayoría de los encuestados apuntan que la práctica hace que se vayan desarrollando mejor sus habilidades en inglés, y la práctica dentro de todas las habilidades, hace que se perfeccione:

Por ejemplo para la lectura: “En primer lugar mucha lectura de documentación en inglés”

68

“para mi leer mucho documentos particularmente relacionados con el negocio y documentos técnicos hacen que nos esforcemos o que yo me esfuerce más en la comprensión del idioma”

También nos dicen que: “En mi trabajo, pues la lectura de correos electrónicos, escuchar a mis jefes hablar inglés también siento que ayuda, pero especialmente la lectura de documentos y correos”

Creo que es muy importante poder encontrar las ideas principales de un texto: “es fundamental poder tener la habilidad de encontrar ideas principales, de identificar los puntos más importantes dentro de párrafos textos o en textos bastantes largos poder extraer las ideas principales fundamentales que uno requiere para dar respuestas o para formular preguntas al respecto.

También para lograrlo se apoyan de herramientas que les puedan ayudar a mejorar esas habilidades, como por ejemplo:

“la exposición a constantes plataformas de entrenamiento por parte de tanto de nuestra empresa como de forma particular, llámese desde los videos que metes en YouTube a buscar información, pues ir mejorando tú tema del inglés porque estás viendo videos que han sido preparados por gente que no necesariamente son profesores sino que son gente común y corriente, entonces el uso del idioma es natural”

“YouTube, increíblemente el karaoke, aunque no lo crean, es una herramienta que permite... 69

El hecho tú de utilizar el karaoke como una herramienta para mejorar la dicción, para mejorar el tiempo, el timing, para mejorar la modulación, y el hecho de desinhibirse es realmente muy muy efectiva”

También destacan la importancia de poder entender el idioma, no en forma de traductor, sino como realmente debe ser entendido y que lo han desarrollado a través de la práctica

“la habilidad de no traducir, la habilidad ir asimilando de forma instantánea lo que uno va recibiendo en un idioma extranjero, y la capacidad de poder, cuando es necesario, traducir eso a un concepto, ya, sacar un concepto lingüístico, técnico, laboral, desde el contexto norteamericano o internacional, y trasladarlo a un contexto latinoamericano donde hay palabras que son muy utilizadas en ciertos países y no en toda la región, eso creo que ha sido una gran habilidad que me ha ayudado a hacer esto”

A forma de conclusión, se puede sacar la siguiente cita de las entrevistas:

“la estrategia que más me ha funcionado para mejorar mi nivel de inglés ha sido la misma práctica. Cada día que uno práctica, uno va mejorando su nivel de inglés, sobre todo si uno práctica diariamente, eee, eso junto con herramientas de lectura periódica en inglés, creo que me han ayudado para mejorar mi nivel. Ahora también es bien importante uno tener unas bases, unas bases en inglés que uno haya tomado de pequeño, me parece que también es importante, que marca la diferencia con otras personas”

De lo anterior se puede concluir que las personas para desarrollar mejor sus habilidades en inglés, lo hacen específicamente practicando con gente que hable inglés, preferiblemente personas nativas. Eso hace que tenga mayor confianza y permite que desarrollen su habilidad para hablar de una forma más fluida.

Por lo tanto, las personas que trabajan dentro de un lugar donde tienen contacto directo con el idioma, hace que las habilidades en inglés se vayan desarrollando, sobre todo la de hablar se vaya mejorando con el tiempo.

La inmersión en una cultura de habla inglesa le permite tener mayor habilidad, ya que comprenden el idioma no de forma traducida, sino comprender el inglés en contexto, y eso por supuesto hace que pueda tener un mejor desenvolvimiento en el trabajo, más si este idioma es usado como una de las principales herramientas en el trabajo.

A pesar que la parte de hablar, es una de las habilidades que los entrevistados en su mayoría mejoran al practicarlos; la parte escrita también es desarrollada en cuanto leen documentos en inglés y puedan extraer las ideas principales.

9.2.2. Categoría 2 Uso de herramientas tecnológicas en el trabajo

Al preguntarle a los entrevistados si usan herramientas tecnológicas en el trabajo diario, todos afirman que si lo hacen, bien sea desde diccionarios, traductores, hasta paginas un poco más especializadas.

Sin embargo, hace mucho énfasis en los traductores, y en especial con Google translate como se puede ver a continuación:

“Claro que sí, inmediatamente recorro a Google translator, y es mi mayor herramienta”

“Si desde luego busco ayuda tecnologías a diario, y estas ayudas principalmente son los traductores en internet, principalmente el de Google, y hay otro que es un traductor jurídico que se llama, ee, se me fue ahorita el nombre, pero es un traductor jurídico, porque también, que pasa cuando yo personalmente voy a buscar alguna, voy a resolver alguna duda en inglés, el mayor problema de los traductores es que no tienen el contexto de lo que uno quiere traducir; este traductor que se llama linguin, sino estoy mal, le pone en contexto la frase para ver si exactamente lo que uno quiere, ser digamos, ser entendido o ser traducido, cualquiera de las dos. Entonces, si utilizo ayudas tecnológicas en este momento”

“Principalmente Google; o algún traductor en internet; generalmente las dudas se presentan al momento de escribir una palabra que uno no recuerda bien”

También existen personas que adicional a Google translate buscan en herramientas afines a su oficio:

“Si desde luego busco ayuda tecnologías a diario, y estas ayudas principalmente son los traductores en internet, principalmente el de Google, y hay otro que es un traductor jurídico que se llama, ee, se me fue ahorita el nombre, pero es un traductor jurídico, porque también, que pasa

cuando yo personalmente voy a buscar alguna, voy a resolver alguna duda en inglés, el mayor 72 problema de los traductores es que no tienen el contexto de lo que uno quiere traducir; este traductor que se llama linguin, sino estoy mal, le pone en contexto la frase para ver si exactamente lo que uno quiere, ser digamos, ser entendido o ser traducido, cualquiera de las dos. Entonces, si utilizo ayudas tecnológicas en este momento”

Y otras personas que buscan cualquier tipo de herramienta que les permite entender bien lo que necesitan buscar:

“Desde Word reference hasta webster dictionary, pasando por Skype, para llamar a mis compañeros a mis amigos para preguntarles, o increíblemente también ocupo la RAE (la Real Academia de la Lengua Española) porque, querámoslo o no, el uso cotidiano de las palabras que le damos al español, no necesariamente concuerda, con el uso que es misma palabra tiene en otras partes, en otros lugares, por consiguiente, eso importante también. Utilizo el Webster Dictionary, pero principal ese de Word reference. De hecho acá en mi browser, para todo lo que es, para mi trabajo en internet, tengo una página que, una carpeta de links que dice, traducción, que dice por ejemplo diccionario náutico – argentino, Google translate también lo utilizo para unas cosas, no mucho la verdad, Word reference absolutamente, el maritime dictionary, y el real academia lengua española y un diccionario náutico, trilingüe, que es muy importante porque está en español, francés e inglés, y hay otro que lo tengo en español, inglés y portugués. Esas son las plataformas que más utilizo, Google, by far, muy utilizado para buscar el significado de un término específico y Word reference para buscar el uso de esa palabra dentro de un contexto específico de uso marítimo, náutico, lo que sea”

El uso de las herramientas tecnológicas es muy común dentro de los entrevistados, ya que usualmente ante cualquier duda recurren a cualquier herramienta tecnológica, como se pudo ver en las entrevistas, la mayor parte usa un traductor que en normalmente es Google translate, unos por la facilidad que tiene esta herramienta la accesibilidad que tiene desde cualquier parte. Sin embargo, aunque tiene sus pros, también tiene sus contras y consiste en que no es un traductor en contexto y normalmente no es un verídico las traducciones que hace.

También los diccionarios, son una herramienta muy útil en el momento de buscar alguna palabra no conocida, o recordarla. Dependiendo la profesión o el documento que estén haciendo los entrevistados buscan diccionarios que sean del área que están necesitando, por ejemplo, jurídicos, náuticos, de aeronaves, etc...

Sin embargo, todas estas ayudas están enfocadas a temas de redacción más que a temas de pronunciación o de escucha, o cualquier otra habilidad. Por lo que se puede entender, que las herramientas que más le facilitan para el trabajo son netamente para escribir, ya que las otras a pesar de que son constantes como la de hablar, lo van mejorando con la práctica más que con alguna ayuda.

9.2.3 Categoría 3 Necesidad puntual de los sujetos: énfasis en pronunciación

La mayoría de los encuestados afirman que existe una necesidad por el tema de la pronunciación, de practicar sobre todo la habilidad de hablar:

“Si tuviera la posibilidad de tener una App que me escuchará y me hiciera sugerencias en cuanto a qué errores estoy cometiendo en mi pronunciación sería excelente, sería algo ideal”

“Que se pueda hablar definitivamente, no es solo gramática sino, pues gramática se encuentra gratis en todo lado, pero si se puede tener practica para hablar con alguien me encantaría. Sería lo mejor para mejorar especialmente el listening”

Enfatizan en la necesidad de que les puedan hacer correcciones:

“Entonces sería muy bueno, tener una aplicación no como las que hay ahorita en el mercado, sino que una aplicación que te corrija en pronunciación, que lo haga de una forma interactiva porque esa es la mejor forma de aprender. Si uno comete el error, está bien lo estoy cometiendo pero empiezo a hacer las correcciones necesarias, un App que me permita solucionar esos inconvenientes es un éxito total.”

Adicionalmente, que sea una aplicación interactiva, didáctica en cuanto al tema de la pronunciación:

“muchas interactividad frente a pronunciación, frente a encontrar situaciones que se relacionen con un mundo de los negocios o de mi actividad en particular, por ejemplo que tenga módulos tanto de negocios como de ley y como técnicos, diferentes espacios técnicos y que si no es en vivo con un profesor, por teleconferencia por videoconferencia que sea por lo menos un

programa que tenga la capacidad de reconocer y corregir la buena pronunciación en las conversaciones

75

“Pues me gustaría encontrar una herramienta didáctica en la que yo pudiera interactuar con ella tanto en el trabajo como fuera de el, eso sería muy interesante. No se me ocurre en este momento prácticamente cual sería pero una que, que yo le consiga digamos, el interés tanto en la oficina como fuera de ella, pero sería una que fuera entretenida dentro y fuera del trabajo”

La posibilidad de aparte de poder pronunciar que se pueda interactuar con otras personas para practicar:

“Me gustaría encontrar, increíblemente, me gustaría encontrar que tuviera karaoke, me gustaría encontrar que tuviera chat, que tuviera actividades persona a persona, por ejemplo, grupos de conversación que se reúnen y que van y mejoran su inglés, mediante la interacción con otras personas de distintas lenguas. Por ejemplo, hay una plataforma que yo utilizo bastante que interNations.org que es una comunidad de expats que vivimos alrededor del mundo, entonces cada vez que uno llega a otro país puede reunirse con otros expats que están viviendo en ese país. Me gustaría también encontrar videos, me gustaría encontrar, quizás como una necesidad personal una forma de la cual uno pudiese mejorar la creación de documentos o la calidad, digamos de la escritura, de la generación de informes, de tesis”

“La mejora de habilidades por medio de herramientas tecnológicas no es fácil; en particular cuando uno quiere conversar en inglés; de tal forma de soltar la lengua y el oído. Una

herramienta debería tener la posibilidad de conectar a personas de diferentes lenguas para "tertuliar"

76

Dentro de otras perspectivas podemos encontrar las siguientes:

“Si la herramienta aparte de eso le permitiera uno en escritura y este a su vez le hiciera una corrección en tiempo real sería, tener correcciones en pronunciación y en todo lo que tiene que ver con escrituras y en términos de gramática y todas estas cosas sería algo súper ideal”

“Desarrollo de capacidades técnicas, desarrollo de capacidades, por ejemplo que tuviese una sección donde tú pudieses buscar términos tal como existe por ejemplo, Word Reference, que una parte de parte te da el significado de algo y posteriormente, te da la capacidad de entrar en foro, en donde tú puedes ver con otra gente que utiliza las palabras la mejor forma de encontrar una solución o una traducción a un término en específico. Encontrarte por ejemplo con secciones, ok, lenguaje legal, took, hay puedes acceder a ello, o lenguaje aeronáutico, took, que significa un lenguaje militar, por ejemplo un after action review, que significa eso, ya. ¿Qué es un MRO en el área de aviación? ¿Qué es ITA? Porque normalmente dependiendo con quienes trabajas tú tienes acceso a muchas siglas, ya. Y es bueno saberlo, y eso sería bueno de poder encontrarlo en una plataforma de uso online”

“Muchas veces las herramientas que existen se apegan un modelo básico, yo creo que una herramienta donde enseñen las expresiones urbanas (slangs) ayudaría mucho al entendimiento y desarrollo del lenguaje de quien lo aprende”

La mayor parte de los entrevistados requieren una aplicación que les ayude con la pronunciación, que una herramienta que tenga accesibilidad en cualquier momento, para que en caso de alguna duda pueda solucionarlo al instante sobre todo en la parte de pronunciación, y que las correcciones sean en el momento, para poder salir de las dudas.

También hacen énfasis en que la plataforma sea interactiva, que pueda interactuar con otras personas, como un chat, o grupos de discusión donde se pueda discutir temas del idioma u otras temas.

Para ellos es importante que existan desafíos dentro de la plataforma, que les permita estar conectados a la plataforma, que los incite a estar frecuentemente accediendo a la plataforma y desde cualquier lado; algo que los incite a estar permanentemente conectados gracias al desafío o puntos que vayan ganando a medida que vayan ingresado.

Adicionalmente, y teniendo en cuenta que los entrevistados son personas que usan diariamente el inglés de negocios lo que buscan es que la herramienta tenga un vocabulario especializado en negocios, donde existan acrónimos, y demás palabras que estén relacionados con lo que usualmente requieren buscar.

Teniendo en cuenta lo que se encontró dentro del desarrollo de la investigación se puede entender que para la población de estos países Colombia, Chile y México existe una necesidad intrínseca por aprender inglés. Asimismo, y basados en lo que las entrevistas arrojaron, la herramienta tecnológica se va a enfocar en inglés de negocios.

Al iniciar el curso de inglés se partirá de una prueba clasificatoria, para saber en qué nivel se encuentra el estudiante, el nivel es de acuerdo con el marco común europeo. Después de que el estudiante quede clasificado, se empezará con un camino en donde se encontraran palabras referentes a negocios, o acrónimos, hay el estudiante encontrará 3 opciones de las que tiene que elegir, la primera es si conoce la palabra, la segunda si la conoce parcialmente y la tercera si no la conoce. Dependiendo de la opción que escoja le aparecerá el ejercicio, es decir si escoge que la conoce, pasa a la siguiente palabra, si dice que la conoce parcialmente, habrá un video o un ejercicio que le permita re afianzar ese conocimiento; y si no la conoce le aparecerá el significado, más un ejercicio que la permita usar en contexto.

Después de 5 palabras, encontrará un video en donde pueda contextualizar lo que aprendió, al terminar las 10 palabras habrán ejercicios practica con lo aprendido previamente, podrán ser ejercicios de escucha, de escritura, de lectura o de gramática.

Adicionalmente, la herramienta contará con un chat, en donde los usuarios podrán intercambiar temas de los ejercicios y practicar el inglés, podrán ser chats con cámara web o simplemente

escrito. Las palabras tendrán un icono donde se podrá reproducir la pronunciación de las palabras.

79

Lo anterior podrá hacerse así hasta poder llegar a una cantidad de vocabulario y pueda adquirir un nivel b1 de inglés, el acceso a la herramienta tecnológica hasta esta parte será totalmente gratuita.

Sin embargo, habrá una suscripción Premium que le permitirá al estudiante/ usuario tener acceso a un profesor personalizado para atravesar todo el camino, asimismo podrá ser un profesor personal, en donde podrá programar clases, de diferente temas, todos enfocados a negocios. Podrá compartir con otros estudiantes las clases. Además, que tendrá que ir realizando los ejercicios del camino para que vaya afianzando mejor los conocimientos, y será un requisito para ir avanzando en la plataforma.

Con las suscripciones Premium es que la herramienta podrá ser financiada, sostenerla, y pagar a los profesores que estarán dentro de la herramienta para guiar a los estudiantes. La idea es que el estudiante pueda alcanzar un nivel c1 dentro de la herramienta con el pago de la suscripción. Adicionalmente, del pago por la suscripción es una parte del financiamiento, también con publicidad se podrá mantener la herramienta tecnológica.

11. Conclusiones

De acuerdo con el proyecto de grado presentando, se puede concluir o ratificar la necesidad imperante que hay por aprender una segunda lengua, que en este caso es el inglés, lo anterior debido a como se mueve el sistema internacional. El idioma para manejar el mundo de los negocios es inglés, por eso en los países donde se hizo el estudio, se ve la necesidad de que cada profesional debe tener un nivel de inglés que le permita estar a la altura de lo que pide la sociedad para cualquier carrera.

El modelo de negocio e- learning, está tomando cada vez mas fuerza lo que le permite tener mayor entrada en el mundo de los negocios, estas plataformas que se crean tienen un mejor nivel de personalización con los estudiantes, lo que hace que sientan que tienen una mayor facilidad para estudiar. Sin embargo, lo anterior depende de la capacidad de cada estudiante tiene para llevar una auto – aprendizaje.

El ingreso del negocio puede ser tan significativo siempre y cuando se tenga una buena plataforma que integre la mayoría de las habilidades del aprendizaje del idioma inglés, y que la calidad sea la pertinente para poder aprender o mejorar el aprendizaje de una segunda lengua.

EJE PROBLÉMÁTICO	OBJETIVOS	INSTRUMENTOS	IMPLICACIONES	POBLACIÓN INVOLUCRADA
<p>¿Qué características debe contener un modelo para el aprendizaje del inglés que responda a las necesidades de los adultos jóvenes en Hispanoamérica?</p>	<p>Identificar las características más importantes que debe tener una herramienta tecnológica para construir un modelo de negocio competitivo a través de un modelo pedagógico destinado al desarrollo de habilidades del idioma inglés en adultos jóvenes de Hispanoamérica.</p>	<p>a. Reconstrucción de identificación de herramientas tecnológicas como ayuda pedagógica a partir de las narrativas personales de los sujetos. b. Análisis de narrativas de los sujetos, frente a la postura de los estudiantes en el ejercicio anteriormente descrito. c. Triangulación de discurso, proceso que se mostrará en la construcción de matrices.</p>	<p>Generar un proceso auto-reflexivo en los jóvenes a través de la descripción de sus prácticas académicas frente a los procesos de industrialización (Internet, radio, televisión y consumismo).</p>	<p>Sujetos de investigación.</p>
<p>¿Cómo conciben los actores involucrados el concepto de competencia profesional en el mercado laboral?</p>	<p>Identificar las habilidades con las que debe contar un profesional que se desempeñe en el sector de la industria</p>	<p>a. Práctica dialógica b. Análisis de narrativas c. Triangulación de la información d. Generación de categorías</p>	<p>Identificar que se entiende por habilidad y cuáles son las necesidades puntuales de la población para atender una demanda de mercado</p>	<p>Sujetos de investigación.</p>

	en los países de Hispanoamérica. En un mundo globalizado.			
¿Cuáles son los aspectos a tener en cuenta para el aprendizaje de una segunda lengua según de las necesidades de los actores involucrados en el proceso de investigación?	Configurar un modelo pedagógico para el aprendizaje del idioma inglés para países representativos del habla hispana a partir de la pedagogía crítica.	a. Generación de categorías para la búsqueda de material que atiendan a las necesidades del negocio	Construir una herramienta a partir de los hallazgos de la investigación	Sujetos de investigación.
Como desarrollar un modelo de negocio a partir de las necesidades expresadas por los sujetos de la investigación	Determinar los componentes que debe tener la herramienta tecnológica conforme a la configuración del modelo pedagógico, para desarrollar un modelo de negocio	Generación de categorías para la búsqueda de material que atiendan a las necesidades del negocio	Construir una herramienta a partir de los hallazgos de la investigación	Investigadora

Anexo 2 – transcripción entrevistas

Entrevista 1

- Entrevistador: ¿De acuerdo a su experiencia, cual ha sido la estrategia que más le ha funcionado para mejorar su nivel de inglés en su trabajo?

- Entrevistado 1: Definitivamente la practica con personal de los Estados Unidos, o que hablen como primer idioma el idioma inglés, es lo mejor para mejorar, tomar confianza, mejorar pronunciación y para obtener mejores habilidades en la comprensión del mismo

- Entrevistador: ok ¿Al estar expuesto al trabajo permanentemente con una segunda lengua que habilidades cree usted que ha desarrollado para mejorar su desempeño?

- Entrevistado 1: es fundamental poder tener la habilidad de encontrar ideas principales, de identificar los puntos más importantes dentro de párrafos textos o en textos bastantes largos poder extraer las ideas principales fundamentales que uno requiere para dar respuestas o para formular preguntas al respecto.

- Entrevistador: Y eso es cuanto a la parte escrito, pero en cuanto a la parte de hablar, el speaking

- Entrevistado 1: bueno, la parte de pronunciación es fundamental, eso es uno de los puntos más importantes que tiene que ver los hispanohablantes, porque uno es muy dado a ser muy fuerte en su acento en la parte orientada hacia el español, y

acomodarla al inglés es un poquito complicado, entonces la parte de la pronunciación es fundamental también.

- Entrevistador: ¿Y por ejemplo que se trabaja con personas que no son norteamericanas sino de algún otro país, el acento es completamente diferente?

- Entrevistado 1: jum, es un doble esfuerzo porque obviamente cada quién tiene su acento de acuerdo a su experiencia cultural en cada una de las regiones del mundo, entonces aparte de que uno está tratando de hacer el esfuerzo de entender un idioma extranjero, tiene que también adaptarse a la pronunciación que están brindado esas personas.

- Entrevistador: ¿Si tuviera la posibilidad de mejorar sus habilidades en ingles a través de una herramienta tecnológica que le gustaría encontrar en la herramienta? ¿Cuál cree que es como la parte que más gustaría reforzar?

- Entrevistado 1: si tuviera la posibilidad de tener una App que me escuchará y me hiciera sugerencias en cuanto a qué errores estoy cometiendo en mi pronunciación sería excelente, sería algo ideal.

- Entrevistador: y solamente como en la parte del speaking?

- Entrevistado 1: No no, porque si, bueno realmente un App uno interactúa casi siempre con voz, pero si la herramienta aparte de eso le permitiera uno en escritura y este a su vez le hiciera una corrección en tiempo real sería, tener correcciones en pronunciación

y en todo lo que tiene que ver con escrituras y en términos de gramática y todas estas cosas sería algo súper ideal.

- Entrevistador: ¿Cuándo se le presenta alguna duda en su trabajo En el uso del inglés busca una ayuda tecnológica?

- Entrevistado 2: Si de las muchas que hay disponibles.

- Entrevistador: ¿Y cuáles son las más usadas?

- Entrevistado 1: El pc puedo encontrar, Google translate, puedo encontrar, déjame ver utilicemos aquí alguna, btranslater y hay otras aplicaciones pero estas son las más comunes que le permiten a uno manejar textos extensos y todas esas cosas.

- Entrevistador: ¿y en el celular tiene alguna de esas aplicaciones, pero para aprender inglés o alguna vez ha probado una de esas aplicaciones?

- Entrevistado 1: si pero si me preguntas el nombre en este momento, pues las he utilizado pero en equipo que tengo ahora no las estoy manejando, pero te las puedo conseguir.

- Entrevistador: no, pero sobre todo la experiencia ¿Cómo ha sido la experiencia con ese tipo de?

- Entrevistado 1: como hablamos inicialmente existen algunas limitaciones en las aplicaciones que no han sido como desarrolladas y adaptas al medio en el cual van a

estar interactuando, porque vuelve y juega otra vez la parte, si somos hispanohablantes tenemos un acento pronunciado tendiendo hacia nuestro idioma. Entonces sería muy bueno, tener una aplicación no como las que hay ahorita en el mercado, sino que una aplicación que te corrija en pronunciación, que lo haga de una forma interactiva porque esa es la mejor forma de aprender. Si uno comete el error, está bien lo estoy cometiendo pero empiezo a hacer las correcciones necesarias, un App que me permita solucionar esos inconvenientes es un éxito total.

- Entrevistador: listo gracias

Entrevista 2 (mi grabación 3)

- Entrevistador: ¿De acuerdo a su experiencia, cual ha sido la estrategia que más le ha funcionado para mejorar su nivel de inglés en su trabajo?
- Entrevistador 2: para mi leer mucho documentos particularmente relacionados con el negocio y documentos técnicos hacen que nos esforcemos o que yo me esfuerce más en la comprensión del idioma, y adicionalmente la exposición directa a la lengua a través de llamadas telefónicas o reuniones con personal que no habla español. Me forza mucho a tratar de comunicarme mejor cada vez
- Entrevistador: ¿Al estar expuesto al trabajo permanente con una segunda lengua que habilidades cree usted que ha desarrollado para mejorar su desempeño?
- Entrevistador 2: pues es importantísimo no solamente, la comprensión oral y escrita, sino la expresión y adicionalmente la capacidad de manejar una conversación técnica

en los diferentes tipos de actividades que se hacen, por ejemplo técnica de negocios en ciertas ocasiones, y otras son técnicas para nuestro caso de aviación, o técnicas militares que tienen idiomas y tienen expresiones muy particulares. En nuestro caso también, el manejo de las siglas o acronyms también es muy importante.

- Entrevistador: ¿Si tuviera la posibilidad de mejorar sus habilidades en inglés a través de una herramienta tecnológica que le gustaría encontrar en la herramienta?

- Entrevistado 2: mucha interactividad frente a pronunciación, frente a encontrar situaciones que se relacionen con un mundo de los negocios o de mi actividad en particular, por ejemplo que tenga módulos tanto de negocios como de ley y como técnicos, diferentes espacios técnicos y que si no es en vivo con un profesor, por teleconferencia por videoconferencia que sea por lo menos un programa que tenga la capacidad de reconocer y corregir la buena pronunciación en las conversaciones.

- Entrevistador: finalmente ¿Cuándo se le presenta alguna duda en su trabajo En el uso del inglés busca una ayuda tecnológica?

- Entrevistado 2: si yo en este momento uso internet, páginas web, particularmente una página que se llama acronymfinder.com, y muy rara vez uso Google porque no es muy certero. Prefiero más otras páginas como técnicas o como urban dictionary que pueden usar más el manejo contextual de las formas de decir cosas como idioms, y frases verbales.

- Entrevistador: ¿y dentro celular que le pueda funcionar para eso? ¿Qué le sirva para eso?

- Entrevistado 2: en el celular Google translate es como la principal fuente cuando lo necesito.
- Entrevistado: listo gracias.

Entrevista 3 (mi grabación 4)

- Entrevistador: bueno la primera pregunta ¿De acuerdo a su experiencia, cual ha sido la estrategia que más le ha funcionado para mejorar su nivel de inglés en su trabajo?
- Entrevistado 3: la estrategia, haber, la estrategia que más me ha funcionado para mejorar mi nivel de inglés ha sido la misma práctica. Cada día que uno practica, uno va mejorando su nivel de inglés, sobre todo si uno practica diariamente, eee, eso junto con herramientas de lectura periódica en inglés, creo que me han ayudado para mejorar mi nivel. Ahora también es bien importante uno tener unas bases, unas bases en inglés que uno haya tomado de pequeño, me parece que también es importante, que marca la diferencia con otras personas.
- Entrevistador: ¿Al estar expuesto al trabajo permanente con una segunda lengua que habilidades cree usted que ha desarrollado para mejorar su desempeño?
- Entrevistado 3: pues definitivamente el tener una segunda lengua, la abre más posibilidades laborales, le abre posibilidades profesionales y eso pues es muy positivo. Es muy importante que el mismo trabajo le exija a uno una segunda lengua para ser

uno digamos cada vez más calificado, y entre más asentada sea la segunda lengua creo que mejor uno está posicionado en el mercado laboral.

- Entrevistador: ¿Si tuviera la posibilidad de mejorar sus habilidades en ingles a través de una herramienta tecnológica que le gustaría encontrar en esa herramienta tecnológica?

- Entrevistado 3: pues me gustaría encontrar una herramienta didáctica en la que yo pudiera interactuar con ella tanta en el trabajo como fuera de el, eso sería muy interesante. No se me ocurre en este momento prácticamente cual sería pero una que, que yo le consiga digamos, el interés tanto en la oficina como fuera de ella, pero sería una que fuera entretenida dentro y fuera del trabajo.

- Entrevistador: ¿es decir que sirviera como para alguna ayuda que necesitará en el trabajo?

- Entrevistado 3: si, digamos, si yo quisiera mejorar mi habilidad pues quisiera mejorarla en horas laborales como fuera de ellas. Entonces sería algo como que yo llegar a la casa y en el celular hubiera algún tipo de reto para que yo terminar ese reto o cumplirlo, en fin algo que me enganchara, por eso digo no solamente en el trabajo sino fuera de el.

- Entrevistador: ok, ¿es que como generara un expectativa?

- Entrevistador 3: genera como un incentivo, digamos de alguna manera.

- Entrevistador: ok ¿Cuándo se le presenta alguna duda en su trabajo En el uso del inglés busca una ayuda tecnológica?

- Entrevistado 3: si desde luego busco ayuda tecnológías a diario, y estas ayudas principalmente son los traductores en internet, principalmente el de Google, y hay otro que es un traductor jurídico que se llama, ee, se me fue ahorita el nombre, pero es un traductor jurídico, porque también, que pasa cuando yo personalmente voy a buscar alguna, voy a resolver alguna duda en inglés, el mayor problema de los traductores es que no tienen el contexto de lo que uno quiere traducir; este traductor que se llama linguin, sino estoy mal, le pone en contexto la frase para ver si exactamente lo que uno quiere, ser digamos, ser entendido o ser traducido, cualquiera de las dos. Entonces, si utilizo ayudas tecnológicas en este momento.

- Entrevistador: y para temas por ejemplo de pronunciación, porque esas son ayudas para traducir algún tipo de texto, pero para pronunciación.

- Entrevistado 3: personalmente, puedo decir que no busco ayuda de pronunciación, de ahí la importancia de las bases del inglés, yo creo que el tema más que la cantidad de palabras que uno sepa o la conjugación o demás , lo que le da el aprender inglés cuando uno está muy pequeño es esa pronunciación, yo particularmente si no tengo la mejor pronunciación de todas, si tengo medianamente buena la pronunciación, por lo cual no busco ayudo de pronunciación, busco principalmente la traducción de palabras o de frases que no sé cómo se dicen tanto en inglés o en español.

Entrevista 4 (grabación 5)

- Entrevistador: ¿De acuerdo a su experiencia, cual ha sido la estrategia que más le ha funcionado para mejorar su nivel de inglés en su trabajo?

- Entrevistado 4: En mi trabajo, pues la lectura de correos electrónicos, escuchar a mis jefes hablar inglés también siento que ayuda, pero especialmente la lectura de documentos y correos.

- Entrevistador: ¿Al estar expuesto al trabajo permanente con una segunda lengua que habilidades cree usted que ha desarrollado para mejorar su desempeño?

- Entrevistado 4: ¿qué habilidad? Pues cada día se aprende más vocabulario, cada día se lee más de corrido, cada día siente uno que la gramática va mejorando, solo por el hecho de tener contacto directo con el inglés todos los días.

- Entrevistador: ¿Si tuviera la posibilidad de mejorar sus habilidades en ingles a través de una herramienta tecnológica que le gustaría encontrar en esa herramienta tecnológica?

- Entrevistado 4: Que se pueda hablar definitivamente, no es solo gramática sino, pues gramática se encuentra gratis en todo lado, pero si se puede tener practica para hablar con alguien me encantaría. Sería lo mejor para mejorar especialmente el listening.

- Entrevistador: ¿Cuándo se le presenta alguna duda en su trabajo En el uso del inglés busca una ayuda tecnológica?

- Entrevistado 4: claro que sí, inmediatamente recorro a Google translator, y es mi mayor herramienta.
- Entrevistador: ¿y alguna herramienta en el celular?
- Entrevistado 4: no, en el celular, la verdad la he tenido que la he querido buscar pero no la he buscado y la tengo que descargar porque creo que hay algunas que si ayudan a mejorar vocabulario también, pero por lo pronto Google y lectura ha sido mi mayor herramienta.

Entrevista 5 (grabación 6) Chile

- Entrevistador: ¿De acuerdo a su experiencia, cual ha sido la estrategia que más le ha funcionado para mejorar su nivel de inglés en su trabajo?
- Entrevistado 5: la verdad que la mejor estrategia que he podido encontrar ha sido el immersing dentro de una cultura en donde se hable el idioma de forma nativa y la exposición a constantes plataformas de entrenamiento por parte de tanto de nuestra empresa como de forma particular, llámese desde los videos que metes en YouTube a buscar información, pues ir mejorando tú tema del inglés porque estás viendo videos que han sido preparados por gente que no necesariamente son profesores sino que son gente común y corriente, entonces el uso del idioma es natural; y también algunas plataformas de entrenamiento como por ejemplo Roseta Stone que lo utilizo bastante,

en otros, yo hablo inglés, bueno hablo español, inglés, árabe, entiendo un poco de francés, entiendo mucho portugués y el italiano, ósea obviamente tengo una facilidad para los idiomas.

Pero Rosetta Stone como plataforma, YouTube, increíblemente el karaoke, aunque no lo crean, es una herramienta que permite, si tú sigues los principios de lo que es el proceso de adoctrinamiento o el proceso de enseñanza, ya, o la creación de estímulos por parte de Pávlov, en donde un estímulo positivo ante una, a una acción, estimula positivamente, digamos que se repite hay, digamos que un estímulo negativo, obviamente trata de frenar esa acción, dado que se repite en el tiempo. El hecho tú de utilizar el karaoke como una herramienta para mejorar la dicción, para mejorar el tiempo, el timing, para mejorar la modulación, y el hecho de desinhibirse es realmente muy muy efectiva.

- Entrevistador: ¿Al estar expuesto al trabajo permanente con una segunda lengua que habilidades cree usted que ha desarrollado para mejorar su desempeño?

- Entrevistado 5: la habilidad de no necesitar traducir desde el inglés al español, sino que entender de una forma natural, el gran problema que se tiene con los cursos de inglés es que te enseñan de una forma gramatical, una forma semi matemática, siguiendo una formula, este es el pronombre, este es el verbo, este el predicado y esto no sirve porque la gente no habla así. Segundo, cuando tú trabajas con elementos que son un poco más técnicos, normalmente, el inglés en este caso más técnico, solicita que tú o requiere que tú utilices la imaginación o mejor dicho, entiéndase internamente que es lo que hace un welding, por ejemplo un welding y que tipo de

composición gramatical van utilizar para escribir una característica especial de ese tipo de soldadura, por ejemplo, la habilidad de no traducir, la habilidad ir asimilando de forma instantánea lo que uno va recibiendo en un idioma extranjero, y la capacidad de poder, cuando es necesario, traducir eso a un concepto, ya, sacar un concepto lingüístico, técnico, laboral, desde el contexto norteamericano o internacional, y trasladarlo a un contexto latinoamericano donde hay palabras que son muy utilizadas en ciertos países y no en toda la región, eso creo que ha sido una gran habilidad que me ha ayudado a hacer esto.

- Entrevistador: ¿Si tuviera la posibilidad de mejorar sus habilidades en ingles a través de una herramienta tecnológica que le gustaría encontrar en esa herramienta tecnológica?

- Entrevistado 5: me gustaría encontrar, increíblemente, me gustaría encontrar que tuviera karaoke, me gustaría encontrar que tuviera chat, que tuviera actividades persona a persona, por ejemplo, grupos de conversación que se reúnen y que van y mejoran su inglés, mediante la interacción con otras personas de distintas lenguas. Por ejemplo, hay una plataforma que yo utilizo bastante que interNations.org que es una comunidad de expats que vivimos alrededor del mundo, entonces cada vez que uno llega a otro país puede reunirse con otros expats que están viviendo en ese país. Me gustaría también encontrar videos, me gustaría encontrar, quizás como una necesidad personal una forma de la cual uno pudiese mejorar la creación de documentos o la calidad, digamos de la escritura, de la generación de informes, de tesis

- Entrevistador: ¿cómo mejorar la parte escrita?

- Entrevistado 5: exacto, como mejorar la parte escrita, la parte investigativa, de manera que se dé de la mano con lo que tú estás utilizando, yo no saco nada con tener una plataforma que me trate de enseñar inglés y que empiece, this is the door, that is the window, one, two, three, four, five, y que sea lo único que podamos tener.

- Entrevistador: ¿Que esté en contexto?

- Entrevistado 5: Que este en contexto con lo que yo necesito, desarrollo de capacidades técnicas, desarrollo de capacidades, por ejemplo que tuviese una sección donde tu pudieses buscar términos tal como existe por ejemplo, Word Reference, que una parte de parte te da el significado de algo y posteriormente, te da la capacidad de entrar en foro, en donde tú puedes ver con otra gente que utiliza las palabras la mejor forma de encontrar una solución o una traducción a un término en específico.

Encontrarte por ejemplo con secciones, ok, lenguaje legal, took, hay puedes acceder a ello, o lenguaje aeronáutico, took, que significa un lenguaje militar, por ejemplo un after action review, que significa eso, ya. ¿qué es un MRO en el área de aviación? ¿Qué es ITA? Porque normalmente dependiendo con quienes trabajas tú tienes acceso a muchas siglas, ya. Y es bueno saberlo, y eso sería bueno de poder encontrarlo en una plataforma de uso online.

- Entrevistador: Finalmente, y aunque ya me ha comentado de algunas de las herramientas tecnológicas que usa, pero en específico: ¿Cuándo se le presenta alguna duda en su trabajo En el uso del inglés busca una ayuda tecnológica?

- Entrevistado 5: uff, desde Word reference hasta webster dictionary, pasando por Skype, para llamar a mis compañeros a mis amigos para preguntarles, o increíblemente también ocupo la RAE (la Real Academia de la Lengua Española) porque, querámoslo o no, el uso cotidiano de las palabras que le damos al español, no necesariamente concuerda, con el uso que es misma palabra tiene en otras partes, en otros lugares, por consiguiente, eso importante también. Utilizo el Webster Dictionary, pero principal ese de Word reference. De hecho acá en mi browser, para todo lo que es, para mi trabajo en internet, tengo una página que, una carpeta de links que dice, traducción, que dice por ejemplo diccionario náutico – argentino, Google translate también lo utilizo para unas cosas, no mucho la verdad, Word reference absolutamente, el maritime dictionary, y el real academia lengua española y un diccionario náutico, trilingüe, que es muy importante porque está en español, francés e inglés, y hay otro que lo tengo en español, inglés y portugués. Esas son las plataformas que más utilizo, Google, by far, muy utilizado para buscar el significado de un término específico y Word reference para buscar el uso de esa palabra dentro de un contexto específico de uso marítimo, náutico, lo que sea,

Entrevista 6 Chile

- Entrevistador: ¿De acuerdo a su experiencia, cual ha sido la estrategia que más le ha funcionado para mejorar su nivel de inglés en su trabajo?
- Entrevistado 6: En primer lugar mucha lectura de documentación en inglés; por mi trabajo también participo continuamente en conferencias con equipos técnicos de

otras partes del mundo y normalmente son en inglés; finalmente viajando a países de habla inglesa e interactuando con su gente.

- Entrevistador: ¿Al estar expuesto al trabajo permanente con una segunda lengua que habilidades cree usted que ha desarrollado para mejorar su desempeño?

- Entrevistado 6: Para mejorar el desempeño siempre he utilizado la música y cantar en inglés; con ello se me quedan frases y modismos tanto para hablar como para escribir.

- Entrevistador: ¿Si tuviera la posibilidad de mejorar sus habilidades a través de una herramienta tecnológica que le gustaría encontrar en esta?

- Entrevistado 6: La mejora de habilidades por medio de herramientas tecnológicas no es fácil; en particular cuando uno quiere conversar en inglés; de tal forma de soltar la lengua y el oído. Una herramienta debería tener la posibilidad de conectar a personas de diferentes lenguas para "tertuliar"

- Entrevistador: ¿Cuándo se le presenta alguna duda en su trabajo En el uso del inglés busca una ayuda tecnológica? ¿De ser así cuál?

- Entrevistado 6: Principalmente Google; o algún traductor en internet; generalmente las dudas se presentan al momento de escribir una palabra que uno no recuerda bien.

Entrevista 7 – México

- Entrevistador: ¿De acuerdo a su experiencia, cual ha sido la estrategia que más le ha funcionado para mejorar su nivel de inglés en su trabajo?

- Entrevistado 7: El escuchar es una de las mejores técnicas para aprender el inglés como cuando se aprende hablar desde pequeño, aprender pronunciaciones reglas gramaticales y después viene la práctica...mucho práctica.

- Entrevistador: ¿Al estar expuesto al trabajo permanente con una segunda lengua que habilidades cree usted que ha desarrollado para mejorar su desempeño?

- Entrevistado 7: La habilidad para escuchar y entender en un 100% la habilidad de discurso también el leer y entender.

- Entrevistador: ¿Si tuviera la posibilidad de mejorar sus habilidades a través de una herramienta tecnológica que le gustaría encontrar en esta?

- Entrevistado 7: Muchas veces las herramientas que existen se apegan un modelo básico, yo creo que una herramienta donde enseñen las expresiones urbanas (slangs) ayudaría mucho al entendimiento y desarrollo del lenguaje de quien lo aprende.

- Entrevistador: ¿Cuándo se le presenta alguna duda en su trabajo En el uso del inglés busca una ayuda tecnológica? ¿De ser así cuál?

- Entrevistado 7: Si usualmente uso diccionarios y traductores en internet.

Entrevista 8 – México

- Entrevistador: ¿De acuerdo a su experiencia, cual ha sido la estrategia que más le ha funcionado para mejorar su nivel de inglés en su trabajo?
- Entrevistado 8: Estudiar, ya que me permite darme cuenta de cómo es español es tan diferente al inglés y de esta manera practicarlo para poder utilizarlo de mejor manera en mi trabajo.
- Entrevistador: ¿Al estar expuesto al trabajo permanente con una segunda lengua que habilidades cree usted que ha desarrollado para mejorar su desempeño?
- Entrevistado 8: Mi habilidad para escuchar y entender las cosas, me encuentro con mayor facilidad ahora para conversar y dar a entender lo que tengo en mente.
- Entrevistador: ¿Si tuviera la posibilidad de mejorar sus habilidades a través de una herramienta tecnológica que le gustaría encontrar en esta?
- Entrevistado 8: Accesibilidad a esta misma, para poder hacer uso de ella fácil y rápido.
- Entrevistador: ¿Cuándo se le presenta alguna duda en su trabajo En el uso del inglés busca una ayuda tecnológica? ¿De ser así cuál?
- Entrevistado 8: Cualquier duda de trabajo la aclaro con el encargado, pero asuntos personales muchas veces utilizo el internet ya sea celular, computadoras, traductores para aclarar cualquier cosa.

BIBLIOGRAFÍA

- AISENSEN, Aída (1994). Resolución de conflictos un enfoque psicológico.
- BARUCH –BUSH, ROBERT A. Joseph P (1996) La promesa de la mediación. Como afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros. Granica Buenos Aires.
- Cervilla de Olivieri, María Antonia (2009). El Caso de la Empresa Open English: un emprendimiento global a través de la innovación. Espacios Vol. 30 (1) Pág. 15 – 18.
- COSER, Lewis. Las funciones del conflicto Social. Fondo de cultura económica de México.
- COULON Alain. Etnometodología. Editorial Cátedra 1987.
- DEBEVEC, Kathleen et al. Classroom management. Journal of Research on Technology in Education. Spring 2006. Vol. 38, pg. 293, 15 pgs.
- FOX, Eric J., Constructing a Pragmatic Science of Learning and Instruction with Functional Contextualism. Educational Technology, Research and Development. Washington: Feb 2006. Vol. 54, Iss. 1, p. 5-36 (32 pp.)

- Garcia, I. (2013). Learning a language for free while translating the web. Does Duolinguo work? *International Journal of English Linguistics*, 3(1), 19-25. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1415387618?accountid=41919>
- GULBAHAR, H Beckett, SLATER, Tammy, The Project Framework: a tool for language, content, and skills integration. *ELT Journal*; Apr 2005; 59, 2; ProQuest Education Journals. Pg. 108
- KNUTSON, Elizabeth M. Cross-Cultural Awareness for Second/Foreign Language Learners. *The Canadian Modern Language Review*. Toronto: Jun 2006. Vol.62, Iss. 4; pg. 591
- Kowalchuk, T. (2014, Oct 20). Duolinguo makes learning a language easier. *University Wire* Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1613909638?accountid=41919>
- MARQUEZ, J. Innovación en Modelo de Negocios. *Revisa MBA EAFIT*. (2010) Pag. 30 – 47 Disponible en: <http://www.eafit.edu.co/revistas/revistamba/documents/innovacion-modelo-negocio.pdf> Febrero 5, 2015
- MONTERO Maritza. *Psicología Social Comunitaria Teoría Método y experiencia*.
- PALACIOS, M. Modelos de Negocio: Propuesta de un Marco Conceptual para Centros de Productividad. Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/5152/1/940794.2011.pdf> febrero 1, 2015
- PIERCE, Michelle and BRISK, Maria Estela. Sharing the bilingual journey: Situational autobiography in a family literacy context. *Bilingual Research Journal* Washington: Fall 2002. Vol. 26, Iss. 3, p. 575-597.

- PORTER, M (2008). Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia. Harvard Business Review. América Latina.
- Porter, Michael (1996) ¿Qué es la estrategia? Harvard Business Review. Pag. 45 -79
- SILSBEE, Doug. Connect with your students: Cultivating authenticity in your classroom. Curriculum Review Metuchen: Feb 2005. Vol. 44, Iss. 6, p. 6-7 (2 pp.)
- TANG, Yanfang. Beyond Behavior: Goals of Cultural Learning in the Second Language Classroom. Madison: Spring 2006. Vol.90, Iss. 1; pg. 86.
- TRILLING, B & FARREL, C. 21st Century Skills, Learning for life in our times.
- VÉLEZ WHITE, Cecilia María. La Revolución Educativa. Proyectos del Ministerio de Educación para el fomento de la productividad y competitividad. Consejo de Ministros. Medellín, 2005.
- YUN, Kim Young. Inquiry in Intercultural and Development. International Communication Association. 2005.
- http://www.raccoon-learning.com/conocimiento_raccoon/e-learning-un-aliado-para-el-desarrollo-e-internacionalizacion-de-un-nuevo-modelo-de-escuela-de-negocio/
- http://www.raccoon-learning.com/conocimiento_raccoon/e-learning-aprendizaje-y-motivacion-en-la-formacion-a-distancia-en-idiomas/
- <http://varieduca.jimdo.com/art%C3%ADculos-de-inter%C3%A9s/la-investigacion-descriptiva/>
- <http://varieduca.jimdo.com/art%C3%ADculos-de-inter%C3%A9s/la-investigacion-descriptiva/>
- http://www.piupc.unal.edu.co/diplomado/pdf/modulo_5/entrevista.pdf