

Los Entornos Virtuales de Enseñanza-Aprendizaje en el desarrollo de la competencia comunicativa en idioma inglés

Virtual Teaching-Learning Environments in the development of communicative competence in the English language

Rubén Darío Ibáñez Fajardo¹ María del Carmen Batista González²

¹Centro CIMEX de Capacitación, La Habana, Cuba.
Correo electrónico: ruben.dario@cimex.com.cu

²Universidad Tecnológica de La Habana, "José Antonio Echeverría", Cujae
Correo electrónico: maricarmen@arquitectura.cujae.edu.cu

Recibido: 12 de mayo de 2019

Aceptado: 27 de agosto de 2019

Resumen

La identificación de competencias profesionales permite establecer expectativas de desempeño y planes de desarrollo. En el sistema de formación profesional, en años recientes, se han diseñado planes de estudio con un enfoque de competencias, a partir del encargo social de los profesionales en formación o ya en ejercicio, estos últimos sujetos a un sistema de superación postgraduada continua, basada en la necesidad de adaptarse a contextos cambiantes que demandan nuevos conocimientos, habilidades y valores para, de manera exitosa, cumplir sus funciones. Considerando el crecimiento de la infraestructura tecnológica en el país en todos los ámbitos, y teniendo en cuenta factores laborales y territoriales, los colectivos docentes que se encargan de la capacitación de los profesionales han enfrentado el reto de emplear los Entornos Virtuales de Enseñanza-Aprendizaje (EVEA) para favorecer el desarrollo de competencias profesionales, entre ellas, la competencia comunicativa en idioma inglés.

El objetivo de este trabajo es presentar el curso Inglés Comercial en Línea dirigido a propiciar el desarrollo de la competencia comunicativa en idioma inglés de los profesionales del comercio exterior en el Grupo Empresarial CIMEX (GE CIMEX), el cual está sustentado en la utilización de este entorno. Se ofrecen también los resultados de su implementación.

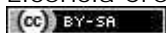
Palabras clave: competencias profesionales, competencia comunicativa, entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje.

Abstract

The identification of professional competences allows the setting of performance expectations and development plans. In the professional training system in recent years, curricula have been designed focusing on competencies, based on the social request expected from professionals in training or already in practice, the latter subjected to a system of continuous postgraduate training, due to the need to adapt themselves to the changing contexts which demand new knowledge, skills and values, to successfully fulfill their duties. Considering the growth of the technological infrastructure in the country in all areas, and taking into account labor and territorial factors, the groups of teachers in charge of the professionals' training have faced the challenge of using Virtual Teaching-Learning Environments to favor the development of professional competencies, among them, the communicative competence in the English language. This paper aims at presenting a Commercial English Online Course for developing communicative competence in the English language of foreign trade professionals from CIMEX Enterprise Group, which is based on the use of such environments. The results of the course implementation are also given in this work.

Keywords: professional competence, communicative competence, virtual teaching-learning environments

Licencia Creative Common



Introducción

Las organizaciones empresariales permanentemente se ven en la necesidad de diseñar nuevas estrategias para adaptarse al entorno y alcanzar los fines que se proponen. Derivados de la planeación estratégica se trazan objetivos que, en sentido general, tienen que ver con satisfacer de manera creciente las demandas, ofertar productos y servicios de mayor calidad, modernizar su gestión con nuevos y mejores métodos, así como integrar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

En este contexto caracterizado por escenarios cambiantes, a los que la empresa debe también adaptarse, juega un papel crucial la formación de profesionales, así como la capacitación continua de los recursos humanos, teniendo en cuenta diversos retos que requieren de competencias laborales. Existen competencias profesionales clave [1] para enfrentar los cambios y desafíos en el entorno, entre las que se encuentran los conocimientos y las habilidades técnico-profesionales, el conocimiento de la actividad de la organización, las habilidades interpersonales, la competencia comunicativa, las habilidades para la toma de decisiones, la capacidad de aprendizaje, la adaptabilidad y la creatividad, entre otras.

Este trabajo se centra en el desarrollo de la competencia comunicativa en idioma inglés de los especialistas comerciales mediante la capacitación en los EVEA [2] específicamente a través del Curso Inglés Comercial en Línea, por ser esta competencia determinante para el buen desempeño de dichos profesionales.

Dentro de los especialistas comerciales se encuentran los gestores de información comercial, los compradores internacionales y los exportadores, así como los directivos de esta actividad, quienes necesitan de un adecuado desarrollo de la competencia comunicativa en idioma inglés para poder garantizar el éxito en su labor, lo cual requiere de una capacitación efectiva.

Constituyen antecedentes y referentes importantes de este trabajo, la investigación que aporta una concepción metodológica de la capacitación continua en el puesto de trabajo, la cual potencia al directivo como entrenador y la integración de las TIC a la capacitación [3], así como la referida al desarrollo de la competencia comunicativa en idioma inglés de ingenieros y arquitectos [4].

Desarrollo

El marco contextual en el que se desarrolla el presente trabajo es la Corporación CIMEX S.A., grupo empresarial de capital 100% cubano que cuenta con más de 31,000 trabajadores y con sucursales, empresas y subsidiarias en todo el territorio nacional, así como con representaciones en el extranjero.

El idioma inglés, como lengua de comunicación internacional, es el utilizado en el GE CIMEX para las diversas operaciones que realizan los especialistas del comercio con sus contrapartes extranjeras. De ahí que resulte imprescindible contar con especialistas comerciales comunicativamente competentes en este idioma, de manera que puedan desempeñarse con éxito en las transacciones, en la compra-venta por contrataciones con proveedores y clientes extranjeros, en las importaciones y en las exportaciones.

Sin embargo, se ha observado que estos especialistas presentan dificultades con respecto a la competencia comunicativa en idioma inglés, lo que les limita en el cumplimiento de sus funciones. Además, se detectado que la enseñanza-aprendizaje de este idioma en modalidad presencial resulta insuficiente para satisfacer sus necesidades de capacitación, debido a razones territoriales, de horarios de trabajo, entre otros. Esto implica diversificar los modos de capacitar a estos profesionales, lo que desde el diseño curricular ha significado incorporar programas de diferentes tipos, así como recursos didácticos, que no se limitan a la modalidad de capacitación presencial, generalmente utilizada. Por otra parte, aunque la organización CIMEX cuenta con amplios recursos tecnológicos para desarrollar y combinar modalidades de enseñanza-aprendizaje, la explotación de los EVEA es pobre.

Todo lo antes referido revela la necesidad de buscar alternativas a esta problemática, por lo que, el colectivo docente del Centro CIMEX de Capacitación se propuso desarrollar la competencia comunicativa en idioma inglés de los especialistas comerciales mediante el empleo de los EVEA, al constituir estos factores transformadores del sistema de capacitación del GE CIMEX, y para ello diseñó el curso Comercial en Línea que fue implementado durante la capacitación que se llevó a cabo.

En este sentido y atendiendo al estudio realizado por autores como [5], al centrarnos en la enseñanza, en el aprendizaje y en los que aprenden se deben tener en cuenta: el programa, los métodos, los materiales, entre otros.

Estos autores proponen varias interrogantes relacionadas con el proceso de enseñanza-aprendizaje y del curso que se diseñe. Entre ellas se encuentran:

¿Por qué se necesita el idioma?, ¿Quiénes lo necesitan?, ¿Cómo usarán el idioma?, ¿Cuáles serán los contenidos que predominan en su actividad?, ¿Con quienes usarán el idioma?, ¿Qué nivel de idioma poseen?, ¿Qué recursos están disponibles?, ¿Dónde y cuándo se desarrollarán las acciones de enseñanza-aprendizaje?

Todas estas interrogantes se han tenido en cuenta en el diseño del curso, en el que se parte de aplicar una encuesta a los especialistas comerciales para obtener información sobre sus necesidades comunicativas específicas.

Los resultados que se obtienen ofrecen información valiosa que permite determinar los contenidos del curso en función de aquellos que son relevantes para la actividad profesional que desempeñan los especialistas, las habilidades comunicativas que deben desarrollar y aquellas en las que mayores dificultades poseen, así como información acerca de los medios disponibles.

Virtualización de la capacitación en CIMEX

Con relación a la diversificación de las modalidades de formación, a partir de la integración de las TIC al proceso de enseñanza-aprendizaje que tiene lugar

durante la capacitación [6] se destaca que la organización posee más de 9500 PC y aproximadamente 10,000 usuarios con servicios de conexión al dominio CIMEX (Intranet corporativa). La Corporación CIMEX cuenta con los siguientes servicios web en función de la capacitación:

- Intranet Corporativa
- Sitio de Capacitación, con acceso desde la página principal de la Intranet corporativa.
- Biblioteca Digital, con igual acceso desde la página principal de la Intranet corporativa, y desarrollada por el Centro CIMEX de Capacitación.
- Aula Virtual, con acceso desde el Sitio de Capacitación.



Figura1. Aula Virtual del Centro CIMEX de Capacitación. Fuente: elaboración propia

Estos recursos han sido determinantes en la concepción y diseño del curso. Estos incluyen repositorios, recursos web en apoyo a los cursos presenciales, cursos en línea montados en la plataforma Moodle, multimedia distribuidas a diferentes sectores dentro de CIMEX. Ejemplo: Multimedia para Tiendas Panamericanas.

El Entorno Modular de Aprendizaje Dinámico Orientado a Objetos (Moodle por sus siglas en inglés) es un paquete de software para la creación de cursos y está diseñado para brindar soporte en un marco de educación a distancia [7].

El curso de Inglés Comercial en Línea se desarrolló en el Aula Virtual del Centro CIMEX de Capacitación en la plataforma Moodle en el año 2018. Para su diseño fue necesario tener en cuenta un grupo de factores indispensables para gestionar este tipo de capacitación:

Dimensión tecnológica: la administración del curso en términos informáticos.

Proceso de preparación: entrenamiento de los profesores y especialistas comerciales para realizar el trabajo en la plataforma Moodle, desde el punto de vista informático.

Diseño curricular: la metodología para el diseño del programa de estudio en este entorno, con énfasis en los nuevos modos de evaluación [8].

Dimensión didáctico-metodológica: la estructura y organización del curso y la toma de decisiones con relación al diseño de los recursos y actividades, a partir de las prestaciones que ofrece esta plataforma y las características de los matriculados.



Figura 2. Commercial English Online Course. Fuente: elaboración propia

Estos factores han funcionado de manera sistémica debido a su estrecha relación, lo que determinó la consideración de las siguientes etapas en el diseño del curso:

Etapas Iniciales: Administración del Aula Virtual y trabajo con los docentes.

En esta etapa se configura el sitio denominado Aula Virtual del Centro de Capacitación CIMEX por el equipo de informáticos, dadas las necesidades de organización e información suministradas por especialistas y docentes.

Dentro de esta etapa inicial también se ejecuta un plan de trabajo técnico-metodológico y de entrenamiento de los docentes.

Segunda Etapa: Diseño curricular

A partir de la preparación recibida, el equipo docente posee el conocimiento necesario para el diseño del curso, sus recursos y actividades. En esta etapa se determinan las características que tendrán los componentes didácticos.

Fases del diseño curricular que se concibieron y ejecutaron

Análisis de las necesidades comunicativas [9] de los especialistas comerciales.

Esto permitió la:

- Determinación del nivel de competencia comunicativa [10] de los especialistas comerciales
- Identificación de las habilidades comunicativas que necesitan desarrollar
- Identificación de las habilidades informáticas que poseen para trabajar en los EVEA.

Para el análisis de necesidades comunicativas de los especialistas comerciales se emplearon métodos empíricos tales como:

- Encuesta a especialistas comerciales. De una población de 101 especialistas comerciales se tomó una muestra de 46, lo que representa el 45,5%.
- Encuesta a capacitadores. De una población de 37 capacitadores del GE CIMEX se encuestó a una muestra de 15 que constituye el 40,5%.

- Observación participante. Se empleó durante las reuniones del Comité de Contratación, en las cuales la dirección del GE CIMEX exige de los especialistas comerciales encargados de las compras o ventas internacionales, la presentación de sus contratos con proveedores o clientes extranjeros en idioma inglés. Además, se utilizó en las reuniones para la realización de las transacciones con contrapartes extranjeras. Este marco resultó propicio para valorar deficiencias en términos de competencia comunicativa en inglés, lo cual constituye información valiosa para la enseñanza-aprendizaje de este idioma, pues facilita la formulación de objetivos, la selección de los contenidos, el diseño de las actividades y la organización de las acciones en función de gestionar una capacitación más efectiva.

Se empleó la triangulación como técnica para el análisis cualitativo de la información obtenida a partir de las fuentes utilizadas.

Los resultados de la triangulación evidenciaron lo siguiente: el empleo del idioma inglés constituye una necesidad para los especialistas comerciales en su contexto profesional; los especialistas comerciales del GE CIMEX poseen un nivel de competencia comunicativa en idioma inglés entre medio y bajo, lo que limita su desempeño en los contextos comerciales, donde el idioma extranjero es un requerimiento; las principales dificultades residen fundamentalmente, en las habilidades de expresión oral, comprensión auditiva y expresión escrita, las que a su vez, resultan las más necesarias para los especialistas; se requiere de, al menos, un nivel de desarrollo de habilidades informáticas básico para trabajar en el EVEA.

Estos resultados corroboraron la necesidad de concebir e implementar un curso encaminado a desarrollar la competencia comunicativa en idioma inglés de los especialistas comerciales mediante la capacitación en los EVEA.

Diseño del programa

- Formulación de objetivos
- Determinación de contenidos y su secuencia
- Diseño del sistema de evaluación

II. Puesta a punto del curso en la plataforma Moodle

- Diseño de materiales didácticos
- Determinación de los recursos de la plataforma a utilizar
- Preparación de actividades sincrónicas y asincrónicas
- Entrenamiento de profesores y otro personal de apoyo.

Tercera Etapa: Implementación del curso

Para la puesta en práctica del curso Commercial English Online se consideró que esta requiere de planeación y preparación; que debe existir una variedad de formas de interacción y retroalimentación; y que se deben contextualizar los ejemplos y casos, de acuerdo con el grupo que recibirá la acción de capacitación y su perfil.

Teniendo en cuenta lo anterior, el curso se estructura en unidades temáticas, en las que se organiza la presentación de los contenidos, de acuerdo con su complejidad lingüística y la relevancia para los especialistas comerciales, de los temas a tratar.

Por otra parte, los recursos de la plataforma en la cual se implementa el curso, han posibilitado incorporar progresivamente actividades en las cuatro habilidades comunicativas: comprensión de lectura, comprensión auditiva, expresión escrita y expresión oral. Además, permiten que el profesor puede actualizar y añadir nuevos recursos y actividades. Los recursos están orientados a brindar información a los especialistas en línea de diversas maneras.

Las actividades están encaminadas a la interactividad, que permite diferentes formas evaluativas: autoevaluación, coevaluación y evaluación por parte del profesor. En todas ellas, la plataforma brinda una retroalimentación de los resultados logrados.

Esta acción de capacitación basada en los EVEA, no ha estado exenta de obstáculos, pues constituye un nuevo paradigma educativo y con frecuencia, encuentra resistencia al cambio que representa, sobre todo porque los que se capacitan están adaptados a la modalidad presencial. Esto ha implicado un extenso plan de preparación y adaptación, tanto de los docentes, como de los especialistas comerciales.

Resultados alcanzados en la implementación del curso Commercial English Online durante la capacitación en los EVEA

El curso se implementó para llevar a cabo la capacitación de 23 especialistas comerciales del GE CIMEX, procedentes de diferentes provincias y localidades del Al comenzar el curso se aplicó a los especialistas comerciales, una prueba de diagnóstico inicial para determinar el nivel de desarrollo de su competencia comunicativa en idioma inglés, cuyos resultados revelaron que: 12 (52, 2%) especialistas se ubicaron en el nivel bajo, 9 (39,1%) en el nivel medio y 2 (8,7%) en el nivel alto. Esto evidenció los bajos niveles de desarrollo de la competencia comunicativa en este idioma que presentaban los especialistas comerciales, lo que demuestra la existencia de dificultades y carencias en cuanto al desarrollo de dicha competencia.

Posteriormente, se implementó la acción de capacitación a través del curso y al final del mismo, se aplicó una prueba de diagnóstico final, donde se obtuvieron los resultados que a continuación se detallan.

3 (13%) especialistas permanecieron en el nivel bajo, 7 (30,4%) alcanzaron el nivel medio y 13 (56,5%) lograron colocarse en el nivel alto, lo que muestra que hubo una transformación positiva en el desarrollo de la competencia comunicativa en idioma inglés de los especialistas comerciales, en tanto lograron transitar hacia niveles superiores de dicha competencia, lo que pone de manifiesto la efectividad del curso diseñado e implementado.

Se aplicó, además, una encuesta de satisfacción (Anexo 1) que reflejó la contribución que hicieron las tareas que forman parte del curso diseñado en la mejora de las habilidades comunicativas de los especialistas, en la motivación hacia los temas abordados, y en cuanto a la aplicación de los contenidos estudiados a su contexto profesional. Además, los especialistas expresaron que les resultó provechosa en gran medida, la capacitación en los EVEA para su desarrollo profesional.

Impacto económico de esta modalidad de capacitación

La Corporación CIMEX cuenta con un solo centro de capacitación ubicado en La Habana. Por lo tanto, ante la gran demanda que existe con respecto a la capacitación en idioma inglés de los especialistas comerciales resulta muy difícil satisfacer la misma, de manera presencial

Por otra parte, para desplazarse a la capital donde se imparte la capacitación, los costos para los especialistas comerciales serían aproximadamente los siguientes: 100 CUC por concepto de transportación, 20CUC diarios en alojamiento, 7 CUC para la alimentación y 9 CUC diarios de dieta.

En el caso de un curso de inglés en modalidad presencial cuya duración rebasa los 6 meses, el costo sería muy elevado, de manera que el curso Commercial English Online eleva la factibilidad de la capacitación en este idioma.

Conclusiones

- ✓ El curso Inglés Comercial e Línea (Commercial English Online) constituye una alternativa de solución a las deficiencias que con respecto al desarrollo de la competencia comunicativa en idioma inglés presentan los especialistas comerciales del GE CIMEX.
- ✓ El curso contribuyó a mejorar y ampliar las modalidades de capacitación en idioma inglés en el GE CIMEX.
- ✓ Los Entornos Virtuales de Enseñanza-Aprendizaje propician el desarrollo de recursos didácticos que potencian de forma equilibrada, las cuatro habilidades comunicativas del idioma inglés.
- ✓ La modalidad de capacitación en línea empleada, brinda respuesta a las demandas de entidades en todo el país y a su vez, se convierte en un valioso ahorro para la organización, de ahí su impacto económico.

Recomendaciones

- ✓ Diseñar e implementar cursos en línea que incluyan la capacitación en idioma inglés para otros perfiles de cargo en el GE CIMEX.

Referencias bibliográficas

1. Febles JP, Ortega CS, Estrada VS. Una aproximación al aprendizaje invisible y la formación de competencias. Ponencia presentada en X Taller Internacional de Pedagogía de la Educación Superior, Universidad 2016, La Habana; 2016
2. Suárez C G. Los entornos virtuales de aprendizaje como instrumento de mediación [Internet] 2003; 4(1): 1-9 [consultado 10 julio 2019]. Disponible en: <http://revistas.usal.es/index.php/eks/article/view/14342>
3. Castañeda M. Concepción metodológica para la capacitación continua con la integración de las TIC de los trabajadores de CIMEX [tesis doctoral]. La Habana: Instituto Superior Politécnico "José Antonio Echevarría"; 2014.

4. Barreiro L. El desarrollo de la competencia comunicativa en inglés de ingenieros y arquitectos. Revista Arquitectura y Urbanismo. 2016; XXXVI (1), 97-102.
5. Hutchinson T, Waters A. How to Communicate in ESP. UK. ELT Journal April. 1987; 38 (2): 1-10.
6. Cabrera J. Modelo de Centro Virtual de Recursos para contribuir a la Integración de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el Proceso de Enseñanza Aprendizaje en el Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría [tesis doctoral. La Habana: Instituto Superior Politécnico "José Antonio Echeverría"; 2008.
7. Moodle Oficial Site [Internet] 2019 [consultado 15 de febrero de 2019]. Disponible en: <https://www.moodle.org/>
8. Del Moral MP, Villalustre LM. e-Evaluación en entornos virtuales: Herramientas y estrategias. Ponencia presentada IV Jornadas Internacionales de Campus Virtuales. Palma, España; 2013
9. Bocanegra A V. Needs analysis for curriculum design En: K. Hyland y Shaw (Ed.). The Routledge Handbook of English for Academic Purposes. (pp. 560-576). Abingdon: Oxford Routledge; 2016.
10. Rincón CC. La competencia comunicativa [Internet] 2014 [consultado 28 agosto 2019]. Disponible en: http://www.slideshare.net/puescas_rma/competencia-comunicativa-8055096.

Autores

Rubén Darío Ibáñez Fajardo. Máster en Ciencias. Centro CIMEX de Capacitación, La Habana, Cuba.

María del Carmen Batista González. Doctor en Ciencias Pedagógicas. Profesor Titular. Departamento de Idiomas, Universidad Tecnológica de La Habana, "José Antonio Echeverría", Cujae, Cuba



ANEXO 1

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APLICADA A LOS ESPECIALISTAS COMERCIALES

		Nivel de satisfacción							
		Total- mente	%	En gran medida	%	Poco	%	Nada	%
1	¿Las tareas contribuyeron a mejorar su comprensión auditiva?	1	4.3%	16	69.6 %	6	26.1%	0	0.0%
2	¿Las tareas le ayudaron a mejorar su expresión oral?	1	4.3%	13	56.5 %	6	26.1%	3	13 %
3	Las tareas le ayudaron a mejorar su comprensión de lectura?	10	43.5 %	13	56.5 %	0	0.0%	0	0.0%
4	¿Las tareas contribuyeron a mejorar su expresión escrita?	7	30.4 %	16	69.6 %	0	0.0%	0	0.0%
5	¿Le motivaron los temas abordados en los textos utilizados?	10	43.5 %	13	56.5 %	0	0.0%	0	0.0%
6	¿Las tareas atienden las dificultades que se presentan en su práctica profesional?	6	26.1 %	15	65.2 %	2	8.7%	0	0.0%
7	¿Son los contenidos estudiados aplicables a su contexto profesional?	20	87 %	3	13 %	0	0.0%	0	0.0%
8	¿Le resultó provechosa la capacitación en los EVEA para su desarrollo profesional?	1	4.3%	15	65.2 %	7	30.4%	0	0.0%