Estrategia de aprendizaje en la enseñanza de español en un contexto multicultural: propuesta didáctica de Skype como recurso para la multicompetencia comunicativa

María del Cristo Rodríguez Gómez
Universidad de La Laguna

Resumen

El propósito de esta investigación ha sido conocer las posibilidades pedagógicas de Skype en un contexto multicultural de enseñanza de español protagonizado por estudiantes procedentes del Programa europeo *Erasmus*. En este sentido, se realizó un análisis de la realidad objeto de estudio y se pretendió obtener información sobre criterios prácticos útiles para diseñar situaciones de enseñanza basadas en la utilización de Skype. Se plantearon actividades que integraran todas las destrezas comunicativas: oír, leer, hablar y escribir, y que, en definitiva, propiciaran la multicompetencia comunicativa. La combinación de estos elementos evitó que la intención de mejorar las competencias comunicativas de los estudiantes se detuviera en una dimensión *lúdica* e informal, consiguiendo que Skype fuera una alternativa didáctica accesible para trabajar con las necesidades comunicativas de los estudiantes, atendiendo a los aspectos contextuales y de funcionamiento de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje.

En síntesis, observamos que del análisis de la información recopilada se desprendía que la inclusión de estrategias de enseñanza y actividades comunicativas propiciaba el desarrollo de la intercomprensión lingüística a través de Skype. Este hallazgo condujo a la inferencia que establecía que si los estudiantes eran expuestos a actividades comunicativas programadas aumentaban su potencial para desarrollar las habilidades necesarias para interactuar adecuadamente, donde Skype integraba una redefinición del uso de medios e instrumentos tecnológicos, así como la incorporación de procesos de metacognición y retroalimentación dirigidos a trabajar con el desarrollo de la competencia estratégica.

1. Introducción

Cuando tenemos que definir los objetivos para poder enseñar una lengua se han de buscar los instrumentos que contribuyan a que los estudiantes puedan desarrollar destrezas de comunicación, ya sea de forma oral o escrita. Es decir, hay que trabajar para mejorar las capacidades de uso comprensivo y expresivo del idioma, así como propiciar la adquisición de normas, destrezas y estrategias asociadas a situaciones diversas de comunicación: en definitiva, la multicompetencia comunicativa.

Desde esta perspectiva se ha definido el siguiente problema de investigación: la necesidad de evaluar qué herramientas de aprendizaje, desde el punto de vista del enfoque comunicativo, propician una viabilidad metodológica en la enseñanza del español,

planteándose la necesidad de determinar en qué medida estos instrumentos son pertinentes para lograr objetivos didácticos.[1]

Este estudio surge del interés por parte del profesor de español de evaluar la aplicación dada a Skype como instrumento de trabajo,[2] centrando la propuesta de investigación en el análisis de las ventajas que puede ofrecer uno de los instrumentos más característicos de las llamadas *nuevas tecnologías* durante el proceso de enseñanza-aprendizaje de español.[3] La investigación está enmarcada en la experiencia realizada en una escuela privada dedicada a la enseñanza de español y cuyos alumnos proceden en su mayoría del programa europeo *Erasmus*. Responde, por tanto, a la finalidad de enriquecer la labor docente, intentando solventar los problemas causados por el vacío didáctico que muchas veces dejan las herramientas tradicionales, con las cuales es difícil coordinar el proceso de enseñanza-aprendizaje perdiendo, con ello, la motivación de los alumnos, quienes sienten la necesidad de usar al máximo los recursos tecnológicos disponibles en el mercado para aumentar sus competencias en todos los ámbitos de su formación.[4]

Entre las herramientas tecnológicas que se nos ofrecen a través del ordenador, Skype es, sin lugar a dudas, una de las modalidades de interacción más populares que existen en la actualidad. Se trata de un software creado en 2003 por el danés Janus Friis y el sueco Niklas Zennström. Los usuarios interesados pueden descargar gratuitamente la aplicación del sitio oficial y pueden hablar entre ellos gratuitamente (a través de videollamada o bien escribiendo). En octubre de 2010, Skype 5.0 para Windows fue liberado con un conjunto de complementos y nuevas funciones, entre las más importantes, la inclusión de una pestaña de *Facebook* que permitirá a sus usuarios enviar mensajes SMS, chatear o llamar a sus amigos de *Facebook*, directamente del *Feed* de Noticias.[5]

La variabilidad de materiales a los cuales se puede tener acceso gracias a la red, además de la actualidad de dicho material, son dos características que muestran, sin duda alguna, el valor agregado que puede representar la utilización adecuada y planificada en la didáctica de los servicios de comunicación que ofrece internet y, en este caso concreto, Skype.[6] Así, quedaría justificado con esta investigación que el análisis del uso de Skype favorecería la autonomía del alumno, al tiempo que podría propiciar la espontaneidad en la interacción, pues el estudiante no se sentiría intimidado ni percibiría la ansiedad que lo podría invadir en un proceso comunicativo presencial. Pero todo ello, teniendo en cuenta que la utilidad y riqueza de un recurso depende de la forma en la que es usado, nos remite a la necesidad de analizar, por tanto, el tipo de discurso que se produce en un contexto de interacción.[7]

1. *Cf.* Salaberry y Lafford (2007).

2. *Cf.* Phthisic (2011) y Quillen (2011).

3. *Cf.* Kumar y Tammelin (2008).

4. *Cf.* Dudley (2009) y Eaton (2010).

5. *Cf.* Skype in the classroom (2012).

6. *Cf.* Ferrell (2011).

7. *Cf.* Stephenson (2009), Teachingdegrees.org. (2011) y Wyman (2012).

2. Desarrollo de la investigación

Como derivación de la justificación y el problema planteado, formulamos las siguientes interrogantes básicas que, consecuentemente, se pretende que sean resueltas por la investigación:

- ¿Qué factores relevantes posee Skype como herramienta didáctica para la enseñanza de español?
- ¿Qué valoraciones hacen los estudiantes en su uso para aprender español?
- ¿Cuáles son las aplicaciones didácticas más rentables en su utilización?

El estudio se basó en un diseño de carácter fundamentalmente cualitativo, pues se trata de una realidad educativa muy concreta donde valoramos niveles de satisfacción, necesidades formativas, etc. Es por ello que se concebirá la enseñanza como una actividad investigadora y la investigación como una actividad autoreflexiva, realizada por el profesorado, con la finalidad de mejorar sus propias prácticas. Siguiendo esta metodología, cuyo objetivo fundamental es el desarrollo de procesos de investigación con la participación activa del docente y su entorno, podremos:

- Resolver problemas específicos que se presentan en el contexto de estudio.
- Mantener la formación profesional del profesor en constante evolución gracias a la acción que debe derivar de la investigación realizada.

Llegamos, por tanto, a concretar la investigación en la consecución de los siguientes objetivos:

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
1. Analizar algunas posibilidades pedagógicas de Skype en una situación de enseñanza-aprendizaje universitaria a partir de la valoración de los alumnos	1.1. Conocer la percepción y valoración que los alumnos tienen respecto al desarrollo de situaciones de enseñanza-aprendizaje por medio de Skype a partir de la valoración global de la misma como recurso didáctico en la enseñanza de español, y de la valoración procesual de las diversas sesiones de Skype realizadas. 1.2. Comprobar si existe relación entre las valoraciones realizadas sobre Skype y la valoración de la contribución de ésta en el proceso de aprendizaje. 1.3. Conocer el uso que los alumnos realizan del ordenador e internet y la valoración que realizan de su utilidad. 1.5. Averiguar si existe relación entre la valoración que los alumnos realizan de Skype y el uso que hacen de esta herramienta, así como la utilidad que le atribuyen.
2. Analizar algunos aspectos referidos al proceso de aprendizaje seguido por los alumnos en una situación de enseñanza-aprendizaje por Skype y comprobar la evolución experimentada por ellos a lo largo de las sesiones de Skype.	2.1. Identificar las estrategias de aprendizaje utilizadas por los alumnos en las diversas sesiones de Skype. 2.2 Analizar las características del discurso electrónico producido por los estudiantes que utilizan las nuevas tecnologías y su repercusión en las formas de interacción escrita y oral.

3. Identificar factores que condicionan la comunicación didáctica en un contexto de enseñanza por Skype (didácticos, de interacción, metodológicos, de atención, personales, organizativos,)	3.1. Elaborar una tipología de dificultades en una sesión de Skype, así como de las ayudas requeridas y los cambios manifestados por los alumnos respecto a una clase presencial. 3.2. Identificar variables o factores personales, de atención, ambientales, técnicos, de interacción y metodológicos, que condicionan el grado de satisfacción de los alumnos en el proceso de enseñanza por medio de Skype. 3.3 Medir la influencia del uso del Skype en la motivación de los estudiantes hacia el aprendizaje de E/LE.
4. Ofrecer una aproximación al diseño de situaciones de enseñanza-aprendizaje por medio de Skype como recurso didáctico para la enseñanza de español.	4.1 Establecer las potencialidades del uso del Skype como instrumento de fortalecimiento del aprendizaje de E/LE. 4.2 Determinar las ventajas del uso de Skype para aumentar la competencia comunicativa en el proceso de enseñanza-aprendizaje de E/LE.

2.1. Contexto de la investigación

Se desarrolla en una escuela privada, ubicada en Tenerife y dedicada a la enseñanza de español. Esta institución fue fundada en 1998 y desarrolla su servicio con estudiantes que derivan en su mayoría del programa europeo *Erasmus*. Desarrollan una metodología presencial, aunque a finales del año 2008, fue creada una *e-sección* (sección de enseñanza a través del uso de tecnologías) en la escuela como un proyecto piloto con el propósito de investigar e implementar metodologías apropiadas para el aprendizaje y enseñanza de planes de estudios en un entorno de e-learning. Este hecho propició que se gestara la posibilidad de crear un estudio que tuviera a Skype como protagonista y que fuera desarrollado en las instalaciones de la institución a través de sesiones presenciales que se combinarían con sesiones virtuales, haciendo uso de esta herramienta. Se utilizaron para la muestra, alumnos que asistían al centro y el trabajo de investigación sería llevado a cabo por el propio profesor-investigador que les daba clase.

2.2. Proceso de investigación y relación con los objetivos

La experiencia se desarrolló a lo largo de un mes y medio. Para la consecución del propósito de la investigación se planteó un diseño metodológico dirigido a recabar información de los alumnos en dos momentos diferentes:

- Evaluación procesual (Objetivo de investigación 1 y 2): En un primer momento, se realizó la observación de los participantes donde se hizo una inmersión en el contexto, introduciéndose dentro del grupo de estudio. Se dieron descripciones de los acontecimientos e interacciones entre alumnos. Esto permitió comprender la situación o el comportamiento del grupo ante la experiencia con el uso de Skype. El profesor asistió a la situación de enseñanza-aprendizaje a través del icono *conversación + agregar personas* que ofrece el propio programa de Skype. Procedía, de esta manera, a la recogida de información a través de las hojas de observación, durante las sesiones en las que los alumnos realizaban su actividad en Skype.

- Evaluación final (Objetivo de investigación 3 y 4): Al finalizar la situación de enseñanza-aprendizaje, en sesiones presenciales, los alumnos realizaron una entrevista por escrito en las que reflejaron sus apreciaciones sobre el uso de Skype y sus valoraciones como herramienta para el aprendizaje.

2.3. Técnicas e instrumentos

Se siguió una técnica de *investigación de campo*, dirigida a recoger *información primaria,* caracterizada porque la ha recogido el propio investigador mediante el contacto directo con el objeto de estudio. Se ha hecho uso de dos instrumentos de investigación:

- La *observación*, dirigida a captar los aspectos más significativos de las realidades en el contexto de enseñanza-aprendizaje que se desarrollaba a través de Skype. El investigador se incorporó a la situación de enseñanza-aprendizaje programada para el grupo para obtener la información necesaria. Para ello se sometió a cada individuo que participaba en la investigación a determinados estímulos a través de la propuesta de una actividad que debían desarrollar. Esto permitió comprender la situación o el comportamiento del grupo ante la experiencia con el uso de Skype. Se llevó a cabo un plan de seguimiento del hecho que se observaba, utilizando una ficha diseñada para el registro de la información.

- La *entrevista,* que desarrolló todo un conjunto de descripciones y opiniones desde las cuales se pudieran inferir pautas, valores y principios que objetivasen los resultados. A través de las declaraciones de los estudiantes, se pudo obtener un sistema de representaciones reales de la situación práctica en el uso de Skype. Para ello, se elaboró un guion de entrevista que se usó en la última fase de la investigación, para lo que se solicitó la cumplimentación individual por parte de los alumnos participantes. Este guion se concretaría en los siguientes puntos: *preguntas descriptivas (*objetivo de la investigación 3), *preguntas estructurales (*objetivo de la investigación 2), *preguntas de contraste (*objetivo de la investigación 1), y *preguntas de carácter genérico* (objetivo de la investigación 4).

En definitiva, cada uno de los instrumentos utilizados describe una clara identificación operativa y muestra las categorías definitorias que intentan expresar cada objetivo de la investigación.

2.4 Planificación e implementación del trabajo de campo

La metodología desarrollada se basó en la combinación de actividades virtuales, usando Skype, con otras actividades presenciales, intentando que el proceso de aprendizaje se estructurara, por tanto, en la cumplimentación secuenciada de distintas tareas desarrollando la autonomía del alumno, donde el rol del profesor se limitaría a la de supervisor del proceso.

De todo esto se infieren tres fases en la planificación e implementación de la investigación.

- *Fase inicial*: Esta fase implicó la decisión sobre los bloques temáticos a indagar, planificación del trabajo de campo y la prueba del instrumento. Igualmente se realizó la selección de los participantes en el estudio, a partir del nivel de competencia en el uso del español de acuerdo con el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas (MCER): A2, B2 y C1. Se trataría de estudiantes del programa *Erasmus* procedentes de distintos países de la Unión Europea, con edades comprendidas entre los 22 y 26 años. El total de participantes fue de seis, donde cada nivel estaría integrado por dos alumnos de diferente nacionalidad; este hecho lo justificamos por dos aspectos: la diferencia de nacionalidad añadiría un valor multicultural al estudio y el número reducido de participante propiciaría la facilidad de la labor de observación del investigador.

- Fase de desarrollo: *Sesión presencial:* (1 sesión para cada grupo) Hecha la distribución grupal, se entregó a los estudiantes un guion descriptor de las tareas que tendrían que realizar en las actividades virtuales a través de Skype. Para ello se propuso una tarea para cada grupo, adaptada al nivel de competencia en el idioma que presentan los estudiantes.

Los guiones de tareas responden a las siguientes temáticas:

NOMBRE DE ACTIVIDAD	GRUPO	NIVEL
Adjetivos de la personalidad	GRUPO A	Nivel C1
Corrige errores	GRUPO B	Nivel B2
Entrevista de trabajo	GRUPO C	Nivel A2

- *Sesión de trabajo virtual:* (1 sesión para cada grupo) Los alumnos se conectan a Skype y realizan una videollamada al compañero asignado en el mismo grupo. Hacen uso de herramientas tales como: *Agregar personas* (para incluir al profesor- investigador en la videollamada), *Compartir mi pantalla* (permite que ambos estudiantes pueden verse mientras interactúan) y *Chat* (uso del apoyo escrito para las aclaraciones léxicas o de comprensión necesaria). El profesor-investigador participa como observador de la situación de enseñanza a través del icono *Conversación*, tras ser agregado por los dos alumnos que participan en la actividad. La duración de la sesión fue de una hora y, a medida que los alumnos realizaban su actividad en Skype, se procedía a la recogida de información por escrito, a través de las fichas de observación. En la medida de lo posible el profesor no intervino en la actividad para no interferir en el objetivo que se perseguía: "desarrollo de la autonomía del estudiante a través de la actividad con Skype".

- *Sesión presencial* (1 sesión para cada grupo) De vuelta al aula presencial, se procedió a la cumplimentación de las entrevistas.

- *Fase evaluativa*: se recrearían las conclusiones a partir de un trabajo interpretativo de los datos obtenidos. Se hace un vaciado de todas las fichas de observación en las que se agruparon los resultados de las observaciones, partiendo de las coincidencias y aspectos diferenciados en la observación. De igual manera

se vertieron las valoraciones reflejadas en la entrevista, enumerando aquellos datos relevantes para la investigación, de forma que ambos instrumentos metodológicos aportaran la información que diera forma a las conclusiones futuras.

3. Resultados del proceso de análisis

El proceso de análisis de la investigación se llevó a cabo a través del procesamiento y organización de los datos adoptando una postura final integradora. Partimos, por lo tanto, de los datos recogidos a través del primer instrumento de investigación: las fichas de observación. Estos datos los relacionamos directamente con la primera pregunta de investigación planteada: "¿Qué factores relevantes posee Skype como herramienta didáctica para la enseñanza de español?". Se ponderaron las actitudes y destrezas que desarrollaron los estudiantes en el uso de Skype para realizar la tarea asignada, a través de la siguiente valoración de los ítems:

Valoración de ítems:	
SIEMPRE:	2 Ptos
CASI SIEMPRE:	1 Pto
RARAS OCASIONES:	0 Ptos

En una primera ficha de observación (*Ficha de observación de la expresión oral*) comprobamos que el Grupo A obtiene una mayor puntuación en los ítem relacionados con la claridad y entonación de la expresión (ítem 1 y 2), así como "el lenguaje de acuerdo a quien se dirige" (ítem 9). El Grupo B se asemeja bastante al A, pero "hace uso del chat cuando no entiende algo" (ítem 6). El Grupo C, por su parte, obtiene mayor puntuación en el uso de "gestos y mímica que refuerzan su mensaje", así como el ítem 6. Los tres grupos coinciden en el ítem 4 ("Utiliza las herramientas informáticas con soltura"). Se observa que la totalidad de la muestra no rompe la comunicación en ningún momento, pues la variedad de recursos que tienen a su alcance les ayuda a solucionar cuestiones orales.


FICHA DE OBSERVACION DE INTERACCION ORAL

ALUMNOS / ITEMS	GRUPO A Nivel C1	Tanto por ciento	GRUPO B Nivel B2	Tanto por ciento	GRUPO C Nivel A2	Tanto por ciento
1. Expresa sus ideas con claridad.	2	100 %	2	100 %	0	0 %
2. Emplea entonación adecuada.	2	100 %	2	100 %	1	50 %
3. Emplea voz audible para los oyentes.	2	100 %	2	100 %	1	50 %
4. Utiliza las herramientas informáticas con soltura.	2	100 %	2	100 %	2	100 %
5. Pide aclaraciones.	0	0 %	0	0 %	2	100 %
6. Se apoya en el uso del chat cuando no entiende algo.	0	0 %	1	50 %	2	100 %
7. Emplea gestos y mímica con exageraciones.	0	0 %	1	50 %	2	100 %
8. Los gestos y la mímica refuerzan su mensaje.	0	0 %	1	50 %	2	100 %
9. Emplea el lenguaje de acuerdo a quien se dirige.	2	100 %	1	50 %	1	50 %
10. Emplea el lenguaje de acuerdo a la situación.	2	100 %	2	100 %	1	50 %

Unos en los que coinciden los 3 grupos:


FICHA DE OBSERVACION DE INTERACCION ESCRITA

ALUMNOS / ITEMS	GRUPO A Nivel C1	Tanto por ciento	GRUPO B Nivel B2	Tanto por ciento	GRUPO C Nivel A2	Tanto por ciento de uso
1. Tiene en cuenta el contexto de comunicación	0	0 %	1	50 %	2	100 %
2. Conoce todas las herramientas que dispone el programa para su producción escrita.	2	100 %	2	100 %	2	100 %
3. Organiza el texto como corresponde al contexto de comunicación.	2	100 %	1	50 %	0	0 %
4. Utiliza el chat para reparar la coherencia.	0	0 %	1	50 %	2	100 %
5. Se atiene al tema.	2	100 %	2	100 %	0	0 %
6. Se apoya en el uso de la videoconferencia cuando no entiende algo.	0	0 %	0	0 %	2	100 %
7. Parafrasea.	0	0 %	0	0 %	1	50 %
8. Controla su producción corrigiéndose.	0	0 %	2	100 %	2	100 %
9. Reclama ayuda para explicarse mejor.	0	0 %	0	50 %	2	100 %
10. Reformula para ser mejor comprendido.	0	0 %	2	100 %	2	100 %

Unos en los que coinciden los 3 grupos:

En la segunda ficha de observación, que recoge datos de la expresión escrita y que analiza el uso que hacen los estudiantes de la herramienta que ofrece Skype para ella (*Chat*), observamos que el grupo A prácticamente no hace uso de esta herramienta sino

cuando se le pide la actividad ("realiza definiciones posibles para los adjetivos seleccionados"). En este caso, vemos que este grupo obtiene la mayor puntuación en los ítems 3, 5. Por su parte, el Grupo B hace mayor uso de esta herramienta en los ítem 8 y 10, pues se apoya en ella, no sólo cuando se lo pide la actividad, sino también cuando encuentra dificultades en la expresión oral. El Grupo C es el que más utiliza el chat y, por lo tanto, la expresión escrita. Con ello, los ítem 8, 9 y 10 son los que obtienen mayor puntuación. Los tres grupos vuelven a coincidir en el control que ejercen sobre el uso del chat de Skype, que responde al ítem 2 ("Conoce todas las herramientas que dispone el programa para su producción escrita").

Con respecto a los datos obtenidos a través de las entrevistas y que se relacionan con la segunda y tercera preguntas de investigación (*¿Qué valoraciones hacen los estudiantes en su uso para aprender español?* y *¿cuáles son las aplicaciones didácticas más rentables en su utilización?),* observamos lo siguiente:

1. Respuestas a las *preguntas descriptivas*, que se centran en comportamientos, actividades o experiencias relacionadas con el uso de Skype: los tres grupos conocen perfectamente la herramienta y hacen uso de ella tanto para videollamadas como para el chat. Destacan que el uso de la videollamada implica que hay mayor familiaridad con el interlocutor (familia o amigos cercanos). La frecuencia de uso es diaria, pues al estar fuera de su país, lo utilizan para mantener el contacto. Este hecho es favorecido por el condicionante de que sea gratuito
   Respecto a la pregunta sobre su uso como recurso de aprendizaje en una ocasión anterior la respuesta es diversa; en el Grupo A vinculan su uso a la práctica de la conversación con amigos que no hablan su propio idioma y vinculan el uso de Skype a un posible *Tándem* informal. Pero nunca han usado este sistema siguiendo una preparación metodológica para el aprendizaje de ningún idioma. Los grupos B y C nunca han hecho uso de Skype con fines didácticos, se limitan a su utilización como elemento de comunicación *familiar*.

2. Respuestas a las *preguntas estructurales*, que tienen como finalidad describir cómo estructura el entrevistado su experiencia sobre la didáctica a través de Skype:
   - Tipo de actividades más eficaces: el grupo A destacó aquellas en las que la situación de enseñanza-aprendizaje se limitaba al uso de la videoconferencia. Con ello veían la efectividad en el hecho de interactuar siguiendo un guion predeterminado que los ayudará a secuenciar las actividades de producción oral. También los grupos B y C destacan este tipo de tareas, pero la seguridad y efectividad la reflejaban en el apoyo que les producía el uso del *Chat* para no romper la comunicación y explicarse mejor.
   - Tipo de actividades menos eficaces: los tres grupos coinciden que la tareas que sólo implicaban la expresión escrita les recordaban a los sistemas tradicionales. Para todos, la efectividad venía marcada por el uso combinado de todas las prestaciones del programa (videollamada, chat).
   - Momentos más productivos en el aprendizaje: el grupo A señala que las tareas que implican definición de términos con producción ORAL les obligaba a usar destrezas comunicativas que asemejaban a las desarrolladas en una

clase presencial. El Grupo B destacaba la tarea en la que pudieron visualizar los errores por escrito a través del chat y comentar entre ellos las correcciones. El Grupo C sintió que aprendía más cuando podía leer las preguntas que le hacían sus compañeros; el hecho de que se alejara del contexto real de una conversación oral en la que sólo se aplican las destrezas de comprensión y expresión oral, no hacía menos efectivo, según ellos, el valor satisfactorio del aprendizaje, pues los hacía sentir más seguros.

– Propuesta de otras actividades. El Grupo A sugirió el añadir más interlocutores en una misma sesión; el Grupo B propuso actividades relacionadas con resolución de ejercicios donde se interpretaran textos periodísticos, pues se verían obligados al uso de expresiones de opinión y valoración, siempre condicionados por el uso de construcciones gramaticales más complicada (uso del subjuntivo, por ejemplo). En el caso del Grupo C, la actividad que proponen se desarrollaría en el aprendizaje de vocabulario: definir palabras interactuando para insertarlas en frases a modo de ejemplo.

3. Respuestas a *preguntas de contraste*: los tres grupos ven necesario la intervención del profesor en la actividad; piensan que el rol del docente tiene que articularse como "guía" de la situación de aprendizaje, pues muchas veces la tarea precisaba de aclaraciones que facilitaran su correcto desarrollo.
   Con respecto a la dificultad de uso de Skype, también los tres grupos destacan la *videollamada*. Como justifican sus respuestas anteriores, se hace patente que la interacción oral y auditiva crea el mayor número de dificultades.
   La facilidad de uso, por su parte, estaba en la utilización del chat en los tres grupos. Las tareas en las que sólo escribían se relacionaban más con el nivel de dominio de la lengua que con el propio uso de la herramienta para la actividad.

4. Respuestas a preguntas de *carácter genérico*:

Aspectos positivos del uso de Skype	**Aspectos negativos** del uso de Skype
Se puede practicar en cualquier momento del día.	Muchas veces, al sentirse en un contexto cómodo (su casa, por ejemplo), se distraen más.
Parece una clase particular; es más personalizado pues el profesor atiende a los interlocutores de forma más rápida y productiva que en una clase presencial de "gran grupo".	Coincidir en los horarios, buscar una hora donde los dos interlocutores puedan llevar a cabo la actividad es difícil.
Es menos intimidante pues en la clase presencial sienten vergüenza de hablar y a través de Skype la interactuación está mediatizada por el trato con el compañero.	Problemas técnicos: cuando la velocidad de conexión es lenta se producen dificultades comunicativas.

Las explicaciones sobre lo aprendido se resumen en las siguientes frases:

– *Con Skype se podría llevar la educación a todos los lugares donde, por diversos motivos, no tienen o no pueden acceder a la educación.*
– *Sirve para aprender más rápido.*
– *Esta herramienta aporta muchas cosas nuevas: hablar a la vez que lees lo que otra*

persona te escribe, es ideal para entenderlo todo.
- *Es motivante mezclar la tecnología y el aprendizaje de un idioma.*
- *Saber aplicar lo que uso en mi vida me parece una idea genial.*
- *Te ayuda a no tener miedo a hablar, hacer errores; te sientes cómodo.*
- *Adquirir conocimientos sobre cómo poder aprender a través de un ordenador o Internet.*
- *Ahorras tiempo y a la vez puede ser divertido y más ameno.*

3.1 Discusión de resultados: puntos fuertes y limitaciones

En conclusión, el proceso de análisis arrojó datos como:

- Mayoritariamente usan Skype desde sus casas, aunque también hacen uso del aula de informática de la escuela, y en menor medida, nos encontramos con alumnos-as que lo hacen desde un *cibercafé*.
- Para la mayoría del alumnado, esta fue su primera experiencia de enseñanza y aprendizaje virtual. A pesar de esto, su predisposición sobre la misma fue positiva. Resulta significativo que manifestaran que, a pesar de no haber realizado cursos virtuales para aprender un idioma, consideren que este tipo de experiencia debe generalizarse.
- Consideran que Skype favorecerá la flexibilidad y la libertad en el proceso de aprendizaje, además de valorar que se aprende más que en una clase presencial. Esta opinión se acentúa más en el Grupo A, que consideran que se aprenderá más que con ejercicios gramaticales en las clases presenciales. Según ellos, el uso de Skype se centra fundamentalmente en la *comunicación*.
- No existen diferencias significativas entre la opinión de Grupo A y el Grupo B, a pesar de que las actividades y el nivel es diferente. Esto podría ser un indicador de la igualdad de usabilidad y de la adaptabilidad que presenta Skype desde el punto de vista educativo.
- Las valoraciones que hace el alumnado sobre esta experiencia oscila entre los que consideran que han aprendido mucho y que les ha aportado cosas nuevas, valorándola como muy satisfactoria, y aquellos otros que consideran que la experiencia de aprender a través de Skype, ha tenido algunos aspectos positivos pero otros no tanto, aunque la valoración global en ambos casos en positiva.
- En cuanto a la utilidad de la experiencia, el alumnado la considera una metodología necesaria para mejorar la enseñanza y útil para el aprendizaje. Entienden que la utilidad de Skype va a depender del profesor. A pesar de esta relación entre la utilidad de Skype y el papel del profesorado, mayoritariamente consideran que en un futuro todos los centros de idiomas utilizarán Skype. Y ello es así aunque su opinión sobre la generalización de este tipo de experiencia se encuentra dividida entre los que opinan que la metodología semipresencial es útil y provechosa para mejorar la enseñanza de cualquier idioma, y los que la consideran útil solamente para algunas prácticas.
- Si atendemos a la valoración que hace el alumnado de Skype, nos encontramos que en ambos grupos la valoración es positiva Las diferencias entre grupo se encuentran en los aspectos o elementos que más valoran. De este modo descubrimos que el alumnado del Grupo A lo que más valora, por orden de más a menos

dentro de la valoración positiva, es el diseño de la actividad, la posibilidad de interactuar, la sección de contenidos, y las actividades prácticas. En el Grupo B, el alumnado ha valorado en mayor medida el diseño de la actividad, la interactividad y las tareas. El Grupo C valora las posibilidades combinadas de su uso.

- Sobre la valoración que hacen de la metodología por Skype, en líneas generales el alumnado de los tres grupos, destacan la autonomía, la planificación del trabajo, la motivación para la resolución de tareas y la implicación en el estudio. De nuevo observamos diferencias entre los grupos en función del énfasis puesto en cada uno de los elementos o aspectos. Así, el alumnado del Grupo A destaca que la metodología a través de Skype, les ha permitido planificar mejor el tiempo dedicado a la actividad, en segundo lugar, la autonomía para el desarrollo de actividad y para interactuar, y en tercer y cuarto lugar, la motivación para la adquisición de conocimiento en el idioma, y para la implicación en el estudio. El Grupo B y C valoran la capacidad de adaptación de la herramienta a la metodología aplicada.
- En cuanto a las expectativas y motivaciones hacia Skype, el alumnado de los tres grupos señala mayoritariamente que esperan aprender cómo usar Skype para aprender más rápido español. Respecto a las expectativas sobre el aprendizaje, la mayoría del alumnado espera conocer y aplicar Skype más en su educación.
  Hacen hincapié sobre todo en la autonomía en el aprendizaje, en la planificación y organización del estudio, y señalan como debilidad los problemas técnicos que a veces sufren con el uso del programa.

En resumen, en términos de las fortalezas, el estudio refleja la creación de un ambiente adecuado que propicia la confianza y la participación y la dinámica de interacción continua. A tales aspectos se le suma el hecho de que se recogieron datos de una situación real en un entorno ajustado a las necesidades del estudio (ambiente educativo de enseñanza de español); con ello se han podido captar las interpretaciones y percepciones personales de los participantes del estudio y ha propiciado la obtención de datos con rapidez.

Pero este estudio no está libre de limitaciones. La primera y quizá más importante es el reducido número de estudiantes que componen la muestra, lo cual, sin duda, compromete la posible generalización de los resultados. Posteriores estudios deberían tratar de estudiar posibilidades en un número más elevado de sujetos y en una variedad de circunstancias comunicativas. A esto se le suma el hecho de que la información será más difícil de analizar junto con el hecho de la dificultad que muchas veces supondría reunir al grupo el número de veces necesario, exigiendo el consenso y control de las relaciones entre los miembros del grupo.

4. Conclusiones

En síntesis, observamos que del análisis de la información recopilada sobre el tema se desprende que la inclusión de estrategias de enseñanza y actividades comunicativas propician el desarrollo de la multicompetencia comunicativa a través de Skype. Este hallazgo conduce a la inferencia que establece que si los estudiantes son expuestos a

actividades comunicativas programadas aumentan su potencial para desarrollar las habilidades comunicativas necesarias para desempeñarse adecuadamente.

Para que el uso de estrategias de interacción sea un éxito en el aprendizaje, las actividades de interacción a que son expuestos los estudiantes en Skype determinan su participación en las tareas en parejas. De esta manera, la variedad de actividades dirigidas a utilizar con Skype es ilimitada y, en cierto modo, dependerá de la habilidad del docente para propiciar dinámicas comunicativas. Se encontró que entre las actividades más sugeridas se señalan las de crear oportunidades de aprendizaje que integren todas las destrezas comunicativas: oír, leer, hablar y escribir. Skype, a través de sus prestaciones, da respuesta a estas necesidades.

En resumen, los hallazgos de este estudio demostraron que Skype favorece la autonomía del alumno y propicia la espontaneidad en la interacción, y ofrece una perspectiva futura de investigación que implicaría diseñar un proyecto en el que se trabajase con Skype en diseños educativos de enseñanza de español formalizados.

Bibliografía

DUDLEY, A. (2009): *Skype in Foreign Language Classrooms* [en línea]. *http://cnx.Org/con tent/m32248/1.1/*

EATON, S. E. (2010): *Using Skype in the Second and Foreign Language Classroom* [en línea]. Social Media Workshop, Language Acquisition Resource Centre, San Diego State University. *http://www.eatonintl.com/www.eatonintl.com/Resources_files/Using%20Skype %20in%20the%20 Second%20and%20Foreign%20Language%20Classroom.pdf*

FERRELL, K. (2011): "Rationale for using skype in the classroom", *Ed Tech Ideas* [en línea]. *http://edtechideas. com /2011/04/05/rationale-for-using-skype-in-the-classroom/*

KUMAR, S. y M. TAMMELIN (2008): *Integrating ICT into Language Learning and Teaching - A Guide for European Institutions*, Linz, Austria: Johannes Kepler Universität.

PHTHISIC, C. (2011): *A window on the world: Using Skype in the classroom* [en línea]. *http://www.learnnc.org/lp/pages/6573?ref=search*

QUILLEN, I. (2011): "Education week: Educators move beyond the hype over Skype", *Education Week American Education News Site of Record* [en línea]. *http://www.edweek.org/dd/articles/2011*

SALABERRY, R. y B. A. LAFFORD (2007): *The art of teaching Spanish: second language acquisition from research to praxis*, Washington. D.C.: Georgetown University Press.

SKYPE IN THE CLASSROOM (2012): Connecting classrooms across the world [en línea]. *http://education.skype.com/*

STEPHENSON, N. (2009): *The Many Roles of Skype in the Classroom* [en línea]. *http://www.isteconnects.org/2009/02/15/the-many-roles-of-skype-in-the-classroom/*

TEACHINGDEGREES.ORG. (2011): *50 awesome ways to use skype in the classroom* [en línea]. *http://www.Teachingdegree.org/2009/06/30/50-awesome-ways-to-use-skype-in-the-classroom/*

WYMAN, P. (2012): *How Educators Use Skype In The Classroom* [en línea]. *http://www.howtolearn.com/2012/05/how-educators-use-skype-in-the-classroom*