Análisis de necesidades para cursos de español con fines turísticos

Beatriz Sedano Cuevas
Programa de Doctorado TIC-ETL,
Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)

1. Introducción y contexto

En este artículo se plantea la investigación de proyecto de tesis doctoral teórica y práctica de la enseñanza y el aprendizaje del español como lengua extranjera a distancia con un fin específico, el turismo lingüístico o idiomático, orientado a personas que viajan para aprender una lengua y viceversa, es decir, personas que quieren tomar contacto con la misma antes del viaje.

Los motivos que han llevado a este planteamiento a la autora de esta investigación se basan en su propia experiencia como docente de español como lengua extranjera (ELE), en la que ha podido observar una falta de atención y dedicación a este tipo de alumnado y a este tipo de enseñanza para fines específicos como es la del turismo lingüístico. Se ha observado que muchos cursos generales no cubren las necesidades de este tipo de aprendizaje y que existe una considerable demanda de la enseñanza del español a distancia con fines turísticos.

2. Hipótesis

La hipótesis planteada es que la enseñanza y el aprendizaje del español como lengua extranjera a distancia y en línea puede ser una opción válida y provechosa para aprendientes de español con fines específicos (turísticos) que quieren tomar contacto con la lengua antes de viajar y no pueden por razones temporales o espaciales.

3. Objetivos

1. Investigar el estado de la enseñanza del español a distancia con fines orientados al turismo idiomático.

2. Reflexionar sobre el papel del profesor como guía y director a distancia del proceso de enseñanza online.

3. Motivar la autonomía del aprendizaje y la creatividad del aprendiente a través del uso de la WEB 2.0 como consumidor y al mismo tiempo productor de la lengua que aprende, así como su papel como agente social a través de la interacción y comunicación con otros hablantes, profesores o aprendientes.

4. Reflexionar sobre cuáles son las herramientas que pueden aprovecharse en este tipo de enseñanza y analizar cuáles son sus ventajas y desventajas.

5. Diseñar un curso de español estructurado para viajar y proceder a su pilotaje

4. Marco teórico

El marco teórico de este trabajo se centra en los siguientes pilares:

- El análisis de necesidades como eje central.

- La enseñanza del español como lengua extranjera centrada en los fines específicos, en concreto el fin del turismo.

- La enseñanza a distancia, o e-learning.

- El diseño curricular e instruccional, ya que el objetivo último es el diseño de un curso de modalidad online.

5. Análisis de necesidades

El eje central de la investigación es el análisis de necesidades, primer paso en cualquier proceso de diseño curricular de un curso de lengua extranjera, sobre todo de fines específicos (Flowerdew 2012: 325).

De forma simplificada, el análisis de necesidades es un proceso de diseño de un precurso en el que se reúne toda la información posible para ayudar al profesor o al diseñador del curso a decidir en qué se debería centrar el diseño instruccional, qué contenidos en términos de lengua o destrezas se deberían incluir y qué métodos de enseñanza y aprendizaje se deberían emplear.

El análisis de necesidades que se plantea en esta investigación está orientado a la acción y centrado en el aprendiente y en el proceso, de acuerdo con las últimas tendencias metodológicas propuestas en el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL) (Consejo de Europa 2002: 23).

Por lo tanto, la investigación se centrará en analizar a través de distintos métodos cuáles son las necesidades objetivas (situaciones meta y carencias) y las necesidades subjetivas (deseos y estrategias de aprendizaje de los alumnos (Castellanos 2002: 4-5), para este ámbito específico, del turismo idiomático, ya que el objetivo final de la investigación es el de diseñar cursos a distancia adaptados a los diferentes niveles del MCERL y a las necesidades específicas de este colectivo.

6. Metodología

La metodología de investigación utilizada se basa en un enfoque mixto que combina técnicas como cuestionarios, entrevistas y el estudio de casos. Se asegurará la fiabilidad de los resultados obtenidos mediante un proceso de triangulación de datos.

La metodología que se lleva cabo sería la de investigación-acción, ya que por un lado se basa en la recopilación de fuentes sobre el tema y el análisis de necesidades y herramientas, y por otro en la experimentación propia como docente de español como lengua extranjera a distancia a través de estudios de casos particulares.

En segundo lugar, partiendo como se ha dicho de un análisis de necesidades, se pasaría al diseño de un curso de español para extranjeros por niveles desde A1 a B2 atendiendo a los objetivos y contenidos establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas, así como a las necesidades específicas surgidas del análisis para este tipo de aprendizaje.

Por último, se llevará a cabo el pilotaje de dicho curso para comprobar su viabilidad antes de su puesta en funcionamiento a mayor escala

7. Cuestionario

Para la investigación del análisis de necesidades sobre este tipo de cursos se diseñó un cuestionario a través de la herramienta de Google formularios, con 5 secciones, redactado en español e inglés.

El cuestionario fue distribuido a través de correo electrónico y compartido en redes sociales para el aprendizaje de español, y hasta el momento se han conseguido 60 respuestas. Los destinatarios fueron personas interesadas en el aprendizaje del español en general, con el objetivo de obtener una gama de respuestas lo más amplia posible y detectar el interés y la demanda de este tipo de cursos de estudiantes de todas las nacionalidades, edades, niveles y perfiles posibles.

A continuación se muestran las secciones y una serie de ítems (de escala de intensidad, de preguntas cerradas y de preguntas abiertas) con los resultados obtenidos que han sido especialmente interesantes para el análisis de necesidades de los estudiantes.

7.1. Viajar y aprender lenguas extranjeras

Para empezar el cuestionario de una manera atractiva y sugerente, esta primera sección contiene una serie de preguntas de escala de intensidad relacionadas con los viajes y las lenguas extranjeras con la finalidad de obtener más información sobre las *creencias* de los alumnos sobre la importancia de conocer y usar la lengua del país al que se viaja.

Como se puede ver en las siguientes afirmaciones, entre un 63% y 95% está de acuerdo y totalmente de acuerdo en que el tema del conocimiento de la lengua del destino de viaje es algo importante, interesante y necesario a la hora de viajar a países de lengua hispana.

- *Cuando viajo, creo que es importante conocer la lengua del país para comunicarme y aprovechar más el viaje.*
  (1 Totalmente en desacuerdo 5 Totalmente de acuerdo)

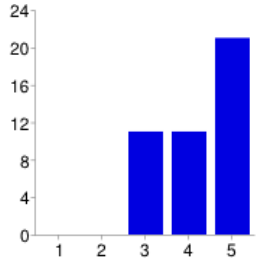


Figura 1.

- *Creo que es interesante aprender vocabulario y frases útiles para viajar a otro país*.
  (1 Totalmente en desacuerdo 5 Totalmente de acuerdo)

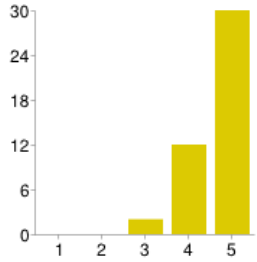


Figura 2.

- *Saber español en necesario para viajar a Hispanoamérica o España.*
  (1Totalmente en desacuerdo 5 Totalmente de acuerdo)

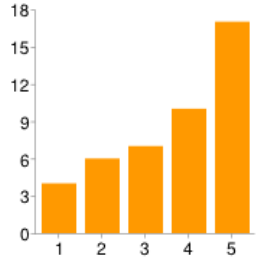


Figura 3.

7.2. Motivación y actitud hacia la lengua y su cultura

Esta sección fue creada el objetivo de saber cuáles son los motivos para aprender español, cuándo se usa la lengua así como la frecuencia de uso, y cuáles son los intereses y el contacto con el mundo de habla hispana.

En concreto, cuando se les preguntó por los *motivos* para aprender español a través de una pregunta de respuesta cerrada, entre diferentes motivos, un 66 %, eligieron el de viajar y comunicarse cuando viajan:

- *Porque me permite viajar a otros países y desenvolverme mejor.*

Porque me gusta la lengua española.	**39**	89%
Porque quiero relacionarme con hispanohablantes.	**28**	64%
Porque quiero mejorar mi currículum vitae.	**18**	41%
Porque quiero vivir en un país hispanohablante.	**14**	32%
Porque lo necesito para mi carrera profesional.	**10**	23%
Porque quiero estudiar en un país de habla hispana.	**10**	23%
Porque me permite viajar a otros países y desenvolverme mejor.	**29**	66%
Porque me gusta aprender otras lenguas.	**31**	70%
Porque quiero conocer mejor la cultura y el carácter de los hispanohablantes	**29**	66%

Figura 4.

Por otro lado, cuando se les preguntó por las *situaciones habituales* en las que usaban el español, a través de cuestiones de escala de intensidad, alrededor de un 70% reconoció usarlo casi siempre o siempre para:

- *Viajar y comunicarme en países de habla hispana.*
  (1 Casi nunca 5 Siempre)

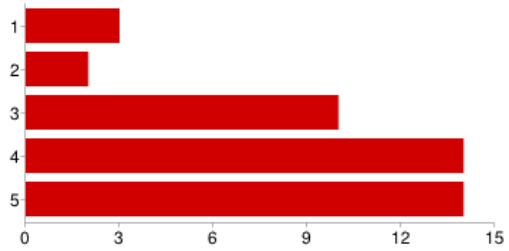


Figura 5.

- *Hablar con la gente cuando viajo*

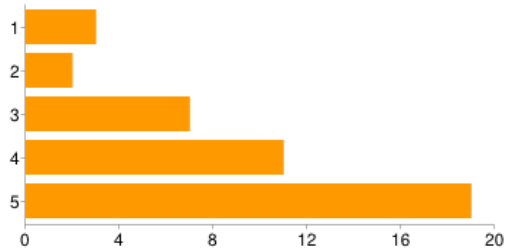


Figura 6.

7.3. Uso potencial de la lengua

Esta sección tiene el fin de investigar sobre en qué situaciones o contextos esperan los alumnos usar la lengua meta, especialmente en su uso durante viajes, así como las dificultades en las que se han encontrado en este tipo de situaciones.

Cuando se les preguntó por el interés sobre diferentes ámbitos del español de fines específicos, con una pregunta de escala de intensidad, un 80% respondió que el *Español para viajar* les interesaba bastante o mucho.

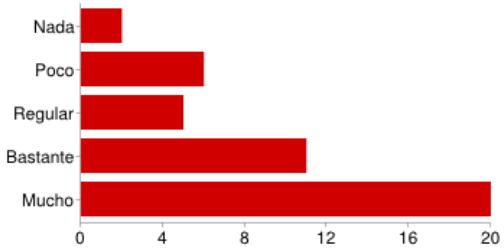


Figura 7.

Cuando se les preguntó las posibles *situaciones* en las que usarían el español cuando viajaran, a través de una pregunta cerrada en la que se exponían más de diez situaciones, la mayoría coincidió en que las situaciones más comunes serían:

- *Pedir y entender información en una tienda, oficina de turismo, en un bar o restaurante* (91%)
- *Preguntar y entender sobre direcciones y localizaciones* (91%)
- *Pedir información y comprar billetes de transporte: metro, tren, autobús, etc.* (91%)
- *Hablar por teléfono o escribir un correo electrónico para hacer una reserva en un hotel o restaurante* (86%)
- *Entablar una conversación: presentarme e interesarme por personas locales y proponer actividades a personas que conozco durante el viaje* (84%)
- Mientras que la menos habitual sería:
- *Escribir mis ideas y opiniones en mi diario o blog de viaje e interactuar de forma escrita en foros o blogs de viajeros* (32%).

Hablar por teléfono o escribir un correo electrónico para hacer una reserva en un hotel o restaurante.	**38**	86%
Pedir y entender información en una tienda, oficina de turismo, en un bar o restaurante.	**40**	91%
Entender y hablar en la recepción de un alojamiento.	**35**	80%
Preguntar y entender sobre direcciones y localizaciones.	**40**	91%
Expresarme y entender en un hospital, centro de salud y emergencia.	**32**	73%
Entablar una conversación: presentarme e interesarme por personas locales y proponer actividades a personas que conozco durante el viaje.	**37**	84%
Entender la carta de un restaurante o bar.	**38**	86%
Pedir ayuda en caso de emergencia e interactuar con la policía en caso de que me roben o tenga algún problema.	**34**	77%
Pedir información y comprar billetes de transporte: metro, tren, autobús, etc..	**40**	91%
Entender información turística o cultural y las condiciones de una reserva, viaje, etc. en un catálogo, guía, folleto o página web.	**37**	84%
Escribir mis ideas y opiniones en mi diario o blog de viaje e interactuar de forma escrita en foros o blogs de viajeros.	**14**	32%
Expresar mis opiniones e intereses o contar las cosas que he hecho en mi viaje cuando hable con otros viajeros o gente local.	**30**	68%

Figura 8.

Con el objetivo de que los encuestados tuviesen la oportunidad de expresar sus opiniones abiertamente, se incluyeron dos preguntas abiertas en el cuestionario.

Cuando se les preguntó por las *dificultades* que habían encontrado respecto al español viajando a un país extranjero muchos coincidieron en la dificultad de entender acentos diferentes tanto en España como en Hispanoamérica, la rapidez con la que se habla en España o el uso de modismos y registro coloquial.

III.-4.- ¿Qué dificultades relacionadas con el idioma has encontrado en tus viajes a un país extranjero?
Suelo ir al sur de España y para mi es difícil entender el acento allí.
A veces a unas cuantas veces en lo que las conversaciones son difíciles a la hora de los usos de modismos. Este me cuesta y hace que me las confundan, y q se haga falta repitir las frases en lenguaje simple. En estos momentos, me informa que he de seguir leyendo muchos textos y periodicos en la actualidad.
de vez en cuando, italianos o espanjoles quieren hablar ingles sin poder hablarlo aunque yo había empezado la conversción en espanjol
Entender al teléfono
El acento me parece difícil a veces, o también el dialecto de la región que visito.
Hasta ahora no he encontrado ninguna dificultad, excepto que en mi primer viaje en España pensé que la gente hablaba muy rápidamente y necesité unos días para acostumbrarme.

Figura 9.

También se les preguntó en modo de respuesta abierta qué les gustaría aprender en un curso de español para viajar. En cuanto a los *deseos* de los encuestados, hablan de una serie de situaciones que sería interesante tener en cuenta a la hora del diseño del curso y que no se habían planteado, así como la inclusión de la cultura, las costumbres, la vida cotidiana, sitios e información de interés turístico, entre otros puntos de interés.

7.4. Estilos de aprendizaje

Esta sección se diseñó con el objetivo de saber qué forma de aprender es más adecuada para este tipo de cursos e investigar sobre si se han realizado cursos online, qué motivos les han llevado a ello y qué herramientas o materiales pueden resultar más atractivos para este tipo de cursos.

Cuando se les preguntó sobre la *forma en la que les gusta aprender*, de nuevo con una serie de cuestiones de escala de intensidad, una mayoría coincidió en la importancia de la expresión e interacción oral y escrita:

- *Lo que más me interesa es la conversación y la interacción oral durante las clases*

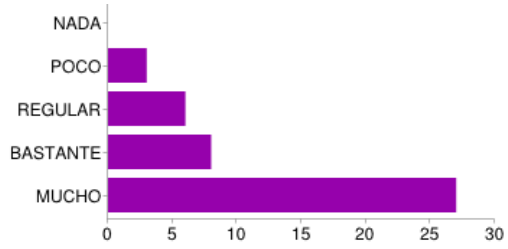


Figura 10.

- *Me gusta chatear y escribir mensajes en la lengua que aprendo*

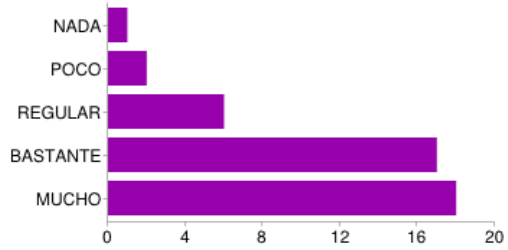


Figura 11.

Y también sobre estilos de aprendizaje que pueden ser más adecuados para este tipo de cursos, se ha visto que el aprendizaje autorreflexivo les interesa, pero no el aprendizaje autónomo:

- *Aprendo cuando reflexiono sobre mis propios errores o dificultades*

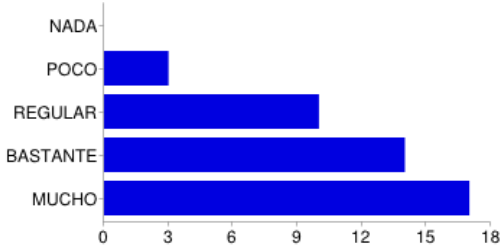


Figura 12.

- *Me gusta aprender por mi cuenta e investigar de forma autónoma*

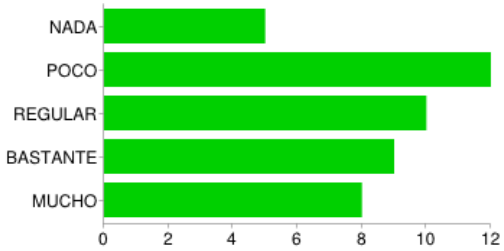
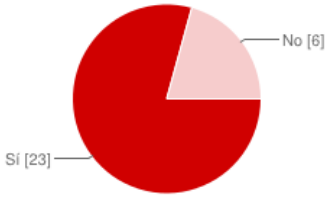


Figura 13.

En cuanto al *aprendizaje Online,* cuando se les preguntó si les gustaría aprender online, el 83% respondió afirmativamente:



La comodidad, flexibilidad, el dinamismo y la variedad de formas de aprender parecen los principales motivos para la respuesta positiva hacia la modalidad online.

Y sobre los *materiales online,* de nuevo con una pregunta cerrada, la mayoría prefiere vídeos culturales y sobre situaciones de viaje, textos de periódicos online o blogs y ejercicios interactivos sobre gramática o vocabulario. En cambio los ejercicios escritura individual en blogs o interacción escrita en foros no tuvieron una respuesta tan positiva:

Vídeos sobre la cultura hispana y situaciones reales para viajar	29	66%
Audiciones de podcast, programas de radio, etc.	21	48%
Presentaciones online sobre la gramática y vocabulario.	24	55%
Textos de periódicos online, blogs, etc.	28	64%
Imágenes, infografías y póster interactivos	19	43%
Documentos de Word o PDF con explicaciones y ejercicios	23	52%
Ejercicios interactivos sobre gramática o vocabulario	30	68%
Creación y escritura en blogs personales o colectivos	11	25%
Interacción escrita en foros o redes sociales en español	16	36%
Interacción oral con otros estudiantes o con hispanohablantes a través de videoconferencias	23	52%
Otro	0	0%

7.5. Datos personales, lenguas y formación previa en español

Esta última sección se diseñó con el fin de obtener más información sobre qué perfil de alumnado está más interesado en estos cursos (edad, nacionalidad, perfil profesional, estudios), a qué lugares de habla hispana han viajado o les interesa viajar y qué tipo de cursos de ELE han hecho. Así, el perfil de los encuestados fue el siguiente:

- La mayoría mujeres, edad entre 23 y 66 años, de todo tipo de nacionalidades y lenguas maternas, con estudios la mayoría universitarios y residentes casi todos fuera de España o Latinoamérica.

- Respecto a las aficiones o intereses coinciden en el turismo y en la lectura.

- En cuanto a la situación actual de su estudio del español, la gran mayoría estudia actualmente, y solamente 3 encuestados han estudiado de forma online anteriormente.

- Por último respecto al tema del turismo, solamente 6 no han viajado a un país de habla hispana. Los que sí, lo han hecho para hacer turismo y para aprender español.

8. Conclusiones y limitaciones del estudio

Del análisis de necesidades derivado de este cuestionario pueden señalarse algunas conclusiones a tener en cuenta a la hora del diseño de los cursos:

- En general, hay un considerabale interés y motivación por aprender léxico y situaciones relacionadas con el turismo de forma online.

- En cuanto a necesidades objetivas como las carencias, el uso del léxico adecuado a la situación o el uso de la gramática correcta es donde hay más dificultades en general, así como en la comprensión de los diferentes acentos de España e Hispanoamérica, algo que habría que considerar.

- Respecto a situaciones meta, aparte de las mencionadas en el cuestionario, también habría que poner especial atención a las situaciones cotidianas y al uso de vocabulario coloquial.

- Respecto a necesidades subjetivas como los deseos, hay un gran interés por el cine, la música, las tradiciones y la gastronomía, temas que deberían tenerse en cuenta por ejemplo en la elección de los materiales: buscar por ejemplo para la comprensión lectora textos acordes con los temas que les interesan en blogs o periódicos online o videos sobre situaciones para viajar o sobre la cultura hispana.

- Y sobre los estilos de aprendizaje y contextos, parece conveniente centrar el curso o la clase en ejercicios de interacción oral y escrita, a través de chats por ejemplo, así como fomentar el aprendizaje reflexivo y el uso del componente audiovisual como videos o podcast como algo motivador.

- En cuanto a la evaluación se prefiere un feedback personalizado después de cada lección o con ejercicios escritos interactivos después de cada lección.

El mayor problema hasta ahora en el análisis de necesidades ha sido la dificultad de conseguir un número elevado de encuestas respondidas, a pesar de la gran difusión, lo que puede dificultar una visión más amplia y adecuada de los posibles estudiantes para este tipo de cursos.

En cuanto a los resultados, se espera que con este análisis de necesidades se consigan identificar los fines y objetivos de los alumnos, determinar los contenidos que van a incluirse en los cursos y seleccionar las actividades de aprendizaje, materiales y métodos de evaluación que mejor se van a adaptar a este tipo de alumnado, esperando que el diseño de estos cursos repercuta de forma positiva en la mejora de la competencia comunicativa de los estudiantes como agentes sociales.

Referencias Bibliográficas

CASTELLANOS, I. (2002): "Análisis de necesidades y establecimiento de objetivos", *Didáctica del español como lengua extranjera. Colección Expolingua,* 5, 23-36.

CONSEJO DE EUROPA (2002): *Marco común europeo de referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación,* Madrid: Instituto Cervantes / Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

FLOWERDEW, L. (2012). "Needs Analysis and Curriculum Development in ESP22, B. Paltridge y S. Starfield (eds.), *The Handbook of English for Specific Purposes*, Chichester, UK: John Wiley & Sons, 325-347.

LOZANO ANTOLÍN, J. G. (2004). "Cuestionarios Para La Programación De La Enseñanza / Aprendizaje De ELE: Herramientas Para La Elaboración De Un Currículo Centrado En El Alumno." *redELE: Revista Electrónica de Didáctica ELE*, 3.

DÖRNYEI, Z. (2010) *Questionnaires in Second Language Research: Construction, Administration and Processing* (2nd ed.), London: Routledge.