



## EVALUACIÓN DEL SERVICIO OFRECIDO POR EL SAC COMO APOYO A LA GENERACIÓN DE COMPETENCIAS EN EL APRENDIZAJE DE UNA SEGUNDA LENGUA

Carmen Clementina Millán García<sup>1</sup> [cermenmg@hotmail.com](mailto:cermenmg@hotmail.com)

Ana Bertha Luna Miranda<sup>2</sup> [ablumi@hotmail.com](mailto:ablumi@hotmail.com)

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN UATX

### RESÚMEN

Los centros de autoacceso han surgido como una alternativa para el aprendizaje de idiomas. En su estructura académica se encuentran, por un lado, los asesores, quienes ayudan a los estudiantes en su proceso de aprendizaje y por otro, los materiales didácticos disponibles. Los materiales para el aprendizaje autodirigido requieren de un tratamiento especial para que los usuarios aprendan idiomas y reflexionen sobre su proceso de aprendizaje para el desarrollo de las cuatro habilidades adquiridas en la enseñanza de una segunda lengua L2

En el caso del aprendizaje autodirigido, aun más importante es el peso de las representaciones de estudiantes: ellos son los que tienen que tomar las decisiones acerca del programa y contenido de lo que van a estudiar, los materiales que van a utilizar, las actividades que van a realizar y la manera cómo se van a evaluar, para adquirir competencias profesionales de futuro desarrollo en su desempeño laboral.

En esta investigación se presentan resultados de las percepciones emitidas por los estudiantes de Lenguas Modernas Aplicadas de la Facultad de Filosofía y





Letras de la Universidad Autónoma de Tlaxcala en función a seis categorías: El beneficio del uso del centro de autoacceso, Aplicaciones; Motivación; Autoaprendizaje; Habilidades de autoaprendizaje; Infraestructura. La búsqueda de la calidad de cualquier institución, parte de la idea de que cualquier servicio educativo otorgado puede mejorar y de que toda mejora es importante, aunque a primera vista parezca insignificante.

## PALABRAS CLAVE

Autoaprendizaje, Centro de autoacceso SAC, Autonomía, Evaluación de servicio educativo

## INTRODUCCIÓN

Aprender un idioma adicional nos da la oportunidad de conocer otras culturas, otros países y mantenernos actualizados con lo que pasa en el mundo. Considerando que el proceso de globalización que estamos viviendo, exige cada vez más el contacto con otras realidades.

Estudiar un idioma en el extranjero no es tan accesible ni tan usual para cualquier estudiante, pero existe la posibilidad de estudiar y aprender una segunda lengua a través de otros medios, como por ejemplo en un centro de idiomas privado o público donde hay un maestro capacitado para enseñar una L2 (Segunda lengua), o bien dentro de algunas instituciones de educación con la existencia de los centros de Autoacceso para quien quiere aprender a su propio ritmo de forma autónoma. El aprender otra lengua da la oportunidad a quien la aprende y principalmente a los profesionistas de ampliar la mirada hacia varios





factores como el sociocultural, que surge cuando la persona tiene contacto no sólo con dos lenguas sino también con dos culturas diferentes, pues la adquisición de una segunda lengua lleva usualmente implícita la asimilación de una segunda cultura.

**Antecedentes.** Para Villanueva L (1997), no hay aprendizaje de una lengua sin que exista al mismo tiempo una construcción cognitiva de su funcionamiento. Aprender una lengua es desarrollar un proceso activo de la integración e interiorización de la experiencia lingüística a lo largo del cual cada nueva información pragmática conlleva una modificación de la imagen aproximativa que el estudiante se va forjando acerca del funcionamiento de la lengua que aprende, y hace señalamientos con respecto a el aprender una lengua como inseparable de aprender a aprender las lenguas, y en este sentido es posible establecer un diálogo entre el aprendizaje heterodirigido en el marco de las diferentes clases de lenguas y el desarrollo de la capacidad progresiva de autodirigir el propio aprendizaje en otros espacios y otros tiempos. El diálogo debe favorecer un cambio progresivo de la cultura de enseñanza-aprendizaje.

Para Holec (1991), pasar de una cultura de enseñanza a una cultura de aprendizaje de lenguas exige hacer explícitas las representaciones de los estudiantes acerca de los objetivos, los contenidos, las modalidades de realización del aprendizaje, los criterios y las condiciones de la evaluación.

Es de reelevante importancia el apoyo que se pueda proporcionar al estudiante en el desarrollo de competencias del servicio que ofrece el Centro de Autoacceso (SAC), y que motivan al estudiante de Lenguas Modernas Aplicadas de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Autónoma de Tlaxcala al autoaprendizaje del inglés como una segunda Lengua L2, en su experiencia de aprendizaje en el SAC. Según el centro británico el objetivo principal de un Centro de Autoaprendizaje es ayudar a los estudiantes de inglés a ser autónomos en su aprendizaje de una lengua. Además les permite hacer esto proporcionando





la libertad de elección sobre cómo les gustaría estudiar, lo que quiere estudiar, lo que necesitan para mejorar de inmediato, el seguimiento de su progreso y el direccionamiento de sus objetivos a largo plazo de acuerdo a sus siempre cambiante habilidades lingüísticas.

Por tal motivo y con base en la importancia que representa la utilización del SAC en el autoaprendizaje de una segunda lengua y en la misma formación profesional del estudiante, surge la necesidad de evaluar el servicio otorgado de apoyo al currículo de la licenciatura de Lenguas Modernas Aplicadas la siguiente interrogante servirá de punto de partida para el desarrollo de esta ponencia.

## PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

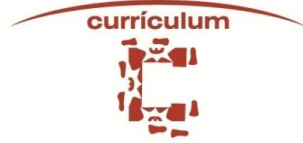
¿Cuál es la calidad en el servicio ofrecida en el desarrollo del modelo curricular establecido para utilizar el servicio que ofrece el SAC, y qué motivan al estudiante al autoaprendizaje de una segunda lengua (L2) de la facultad de Filosofía y Letras de la UATx?

## CONSTRUYENDO ANDAMIAJES PARA CENTROS DE AUTOACCESO

Este abordaje nos muestra conceptos básicos de autoaprendizaje, autonomía, enseñanza-aprendizaje en un L2 (Segunda Lengua) y funcionamiento de un centro de autoacceso explorando algunos de los principales términos que han sido interpretados por diferentes autores y comentaristas en diferentes momentos.

**Aprender a aprender.** Díaz F(2002), define “Aprender a Aprender” como la capacidad de reflexión en la forma en que se aprende y actuar en consecuencia, autorregulando el propio proceso de aprendizaje mediante el uso de estrategias flexibles y apropiadas que se transfieren y adaptan a nuevas situaciones”. El uso





de estrategias flexibles promueven la motivación, participación e independencia en la persona que aprende, alcanzando resultados satisfactorios en su proceso de formación.

Para que la tarea de aprender a aprender pueda ser transversal en todo aprendizaje deben transformarse los modelos de enseñanza situando el aprendizaje como un medio para ampliar el saber del individuo y comprender su propio entorno. Por lo tanto se requiere de un esfuerzo tanto del profesor como del estudiante en las actividades de aprendizaje; el docente debe despertar en el alumno la capacidad de reflexionar críticamente sobre su propio aprendizaje, convirtiendo esta actividad en una aventura personal en la que se descubre el mundo, se profundiza y explora el conocimiento. Por otra parte, el alumno debe darse cuenta de lo que aprende, debe buscar estrategias que faciliten su aprendizaje y lo lleven al éxito en sus estudios.

Para Villanueva M (1997), Aprender a Aprender es desarrollar la conciencia del propio aprendizaje y adquirir de manera procesual las destrezas metodológicas, lingüísticas y metacognitivas que implica saber aprender lenguas.

La adquisición procesual que menciona la autora consiste en una serie de conocimientos y capacidades que pueden concretarse y reagruparse de la siguiente manera: Destrezas metodológicas: guardan relación con la capacidad de saber definir objetivos, seleccionar materiales, decidir acerca de los métodos y las técnicas de trabajo, y evaluar los resultados.

Conocimientos lingüísticos y psicolingüísticos: se refiere al funcionamiento práctico de las lenguas, de la especificidad de la lengua oral y de lengua escrita, así como de las diferencias que entrañan las actividades de comprensión y de expresión.





Destrezas metacognitivas o de reflexión sobre el aprendizaje: Es la toma de conciencia del propio aprendizaje que permite al estudiante hablar de sus actividades de aprendizaje.

**Aprendizaje autónomo y autonomía.** Brockett y Hiemtra (1993), plasman el concepto de aprendizaje autodirigido en lugar de aprendizaje autónomo. Al respecto afirman que “la autodirección en el aprendizaje es una combinación de fuerzas tanto interiores como exteriores de la persona que subrayan la aceptación por parte del estudiante de una responsabilidad cada vez mayor respecto a las decisiones asociadas al proceso de aprendizaje”.

Nunan D. (1996), opina que hay grados de autonomía, y en la medida en que es factible ya deseable para los estudiantes al abrazar la autonomía dependerá de una serie de factores que tienen que ver con la personalidad del alumno, sus objetivos en la realización del estudio de otra lengua, la filosofía de la institución, si existiera, proporciona la instrucción, y el contexto cultural en el que el aprendizaje tiene lugar. Cada uno de estos factores, reconoce pueden interactuar, de manera que un estudiante con una personalidad y estilo de aprendizaje preferido es una orientación positiva hacia la autonomía entonces, en un contexto institucional o cultural en solidaridad con la autonomía, se convierten en gran medida autónomo.

**El centro de práctica (SAC).** En la misma línea Sturtridge, G. (1992), comenta que un centro de autoaprendizaje que se ocupa de los trabajos que impliquen una extensión de lo que está cubierto en la clase puede ser considerada principalmente como un centro de práctica. Esto no quiere decir que los estudiantes no pueden aprender algo nuevo para ellos, pero las oportunidades pueden ser limitadas. Este sistema está estrechamente integrado con el programa de la institución de enseñanza en la medida en que los alumnos se dirigen o pueden localizar fácilmente el material que se relacionan estrechamente en el nivel gramatical y léxico para trabajar en clase. Puede proporcionar a los alumnos





la oportunidad de trabajar en las habilidades en las que se creen que son débiles o de los que tengan el trabajo de clase no les está proporcionando suficiente práctica. En él se puede atender a sus intereses personales y los sectores seleccionados del vocabulario sin llevarlos muy lejos en cualquier dirección que puede estar en conflicto con el orden del programa de la clase.

## ESTRATEGIA METODOLÓGICA

La investigación se realizó bajo un proceso en el que se propuso: determinar por medio de un diagnóstico que permita evaluar los servicios ofrecidos por el SAC para el desarrollo de factores, y competencias del estudiante en la aplicación del modelo curricular establecido para el SAC, y que motivan al estudiante al autoaprendizaje de una segunda lengua (L2), en el centro de Autoacceso de la Facultad de Filosofía y Letras de la UATx.

En esta ponencia se presentan resultados parciales de una investigación titulada: **“Evaluación de factores y competencias para el autoaprendizaje de una segunda Lengua en el centro de autoacceso (SAC),(Facultad de Filosofía y Letras de la UATx)”**

Se diseñó un instrumento tipo encuesta con una escala de likert del 1 al 5, tomando en cuenta 6 categorías principales de análisis, se validó por medio de una alfa de Cronbach dando un calor de 0.95 y se realizó la evaluación de los servicios ofrecidos por medio de un análisis de frecuencias de medias ponderadas.

**Las seis categorías evaluadas son;** El beneficio del uso del centro de autoacceso, Aplicaciones; Motivación; Autoaprendizaje; Habilidades de autoaprendizaje; Infraestructura





## MUESTRA

La población, fueron alumnos de primero a octavo semestre de la Licenciatura de Lenguas Modernas Aplicadas de la Facultad de Filosofía y Letras (existentes en el momento del estudio de campo). De una población de de 327 estudiantes, se calculó la muestra estadística por medio del programa STATS TMv 2.0 a un 95% de confianza con un 5 % de error y un 50 % de probabilidad de ser verdadero. Resultó ser aplicados (166) cuestionarios. Los cuales se aplicaron bajo un modelo de muestreo estadístico estratificado y se analizaron solo 146 cuestionarios, Se invalidaron 20 por no estar contestados adecuadamente, lo que impedía hacer un correcto análisis de los resultados. La muestra correspondió al 45 % de la población. Los resultados que se presentan son los arrojados en un análisis valorativo de frecuencias ponderadas resultado del análisis de frecuencias a las preguntas de escala agrupados en seis categorías: Beneficios, Aplicaciones, Motivaciones, Aprendizaje, Autoaprendizaje e infraestructura que ofrece el SAC para el logro del aprendizaje.

### Resultados

**Beneficio del uso del centro de Autoacceso.** El beneficio del uso del centro de autoacceso está señalado por la variables **X1** Asistir al SAC por gusto promueve el aprendizaje autónomo, **X4**. El dominio de la lengua extranjera implica el uso del SAC de 30hrs como mínimo por cuatrimestre, **X6**. El servicio que te proporciona el SAC es el óptimo para tu aprendizaje, **X8**. El tiempo que utilizas en SAC es suficiente para el logro de tus objetivos de aprendizaje y **X16**. Los aprendizajes más significativos a lo largo de mi asistencia al SAC, repercuten en mis calificaciones.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se encontró que el beneficio del uso del centro de autoacceso (SAC) ha coadyuvado en un 58%. Los resultados obtenidos según las percepciones de los participantes en la encuesta aplicada se







observa como lo muestra en la (gráfica 1) que no se logra ni el mínimo de expectativa buena al 75% de lo deseado. Ver gráfica 1 y tabla 1.

**Aplicaciones.** Las aplicaciones dentro del Centro de Auto-Acceso están señaladas por las variables **X5**. Los días y horarios para asistir al SAC son accesibles y suficientes para los estudiantes, **X9**. Consideras que el sistema de registro de asistencia es eficiente, **X10**. Consideras que asistir al SAC ayuda en tus materias de inglés. **X18**. La asistencia al SAC reemplaza vicios arraigados por mecanismos y condiciones que favorecen tu aprendizaje, **X27**. Consideras que el personal que atiende está capacitado para ayudarte en el manejo del material y aparatos electrónicos.

En la gráfica 1 se observa resultados del análisis de frecuencias que ninguna variable llegó ni al mínimo de expectativas que se esperaba del 75%. El porcentaje del 47% que se obtuvo corresponde a la variable 18 y el mayor porcentaje en la variable 10 no se logra la satisfacción que se busca dentro del centro de Auto-acceso (SAC). Ver gráfica No.1 y tabla 1.

**Motivación:** Las variables en lo que respecta a la motivación dentro del centro de Auto-acceso de la Facultad de Filosofía y letras son: **X11**. El material existente en el SAC te motiva a consultarlo, **X12**. La asesoría te motiva a que asistas al SAC frecuentemente, **X13**. El SAC te motiva al autoaprendizaje, **X20**. Logras vencer obstáculos de aprendizaje al asistir al SAC. Se percibe en la gráfica que el valor mayor que se obtuvo fue del 56% en la variable 13 y el menor del 45% en la variable 11, lo que se puede decir que la percepción de los alumnos en este contexto no es lo que ellos esperan, pues a pesar que el SAC fue abierto como un primer momento como un centro en donde los alumnos podrían centrarse en sus necesidades y resolver los problemas que tuvieran según la evolución del currículo de LEMA y ser un centro que funciona bajo un enfoque constructivista de aprender a aprender, las percepciones no han rebasado la línea





29 y 30 de Septiembre y 1 de Octubre de 2011



de riesgo y es muy preocupante, por tal motivo se debe de poner mucha atención en este contexto y lograr que en SAC tenga realmente ese quehacer de llevar al alumnos al verdadero camino de aprender a aprender y que las limitaciones que pueda presentar el centro no seaan las causantes de que no se pueda proporcionar una verdadera motivación hacia los alumnos. Ver gráfica 1 y tabla 1.

**Autoaprendizaje:** La percepción en las variables: **X2**. Los asesores que apoyan al SAC promueven un ambiente autónomo de trabajo para el autoaprendizaje, **X14**. El servicio que ofrece el SAC facilita el aprendizaje autónomo, **X15**. La información en el SAC es determinante para el autoaprendizaje, **X21**. Planeas anticipadamente las actividades que realizaré al inicio de cada cuatrimestre, **X22**. Al ingresar al SAC estás preparado/a para el desarrollo de las habilidades del autoaprendizaje, nos arroja un resultado como las anteriores de la falta de eficiencia en todas las variables, pues el 96% de las variables se encuentran en la la zona de riesgo de la brecha de servicios ofrecidos que compara los valores de lo recibido contra las expectativas que debiera cubrir el centro en el servicio ofrecido. Se observa que los alumnos carecen en cierto grado de la comprensión de un significado autónomo que les puede facilitar la capacidad para su propio aprendizaje y por lo tanto se debe de poner una gran atención en esta evaluación de percepciones sobre el servicio recibido. Ver gráfica 1 y tabla 1.

**Habilidades de Aprendizaje:** Las variables que corresponden a las habilidades de aprendizaje son las siguientes: **X3**.El SAC te ha ayudado a que seas capaz de colaborar con tu grupo para planear el aprendizaje, diagnosticar tus necesidades, establecer objetivos y metas y aprender más y mejor, **X19**. El SAC propicia la autonomía del aprendizaje de una segunda lengua si se asiste frecuentemente, **X23**. El SAC te ayuda a ser más eficiente en el desarrollo de las cuatro habilidades de aprendizaje del inglés, **X25**. La asistencia al SAC te





ayuda a mejorar las habilidades de Reading, writing, speaking and listening, **X28**. Cuando asistes al SAC adquieres más autonomía en el aprendizaje del inglés. La variable X 19 tuvo un porcentaje de 64% lo cual la coloca en un grado de percepción de manera aceptable, por lo que podemos considerar que si asistieran los alumnos de de manera frecuente les ayudaría a propiciar la autonomía del aprendizaje de una segunda lengua. No debemos olvidar que fue la única variable que estuvo en ese grado de significancia y por lo que respecta a las otras variables el valor arrojado es que no existe eficiencia. Ver gráfica No. 1 y tabla 1.

**Infraestructura:** Las variables que incluyen la infraestructura son las siguientes: **X7**. Las instalaciones cuentan con los equipos necesarios (televisores, grabadoras, videos, **X17**. Tienes acceso a todo el material dentro del SAC, **X24**. Las instalaciones están en óptimas condiciones, de manera que te permiten realizar mis actividades y tareas sin dificultad, **X26**. Las instalaciones del SAC las consideras adecuadas, **X29**. El acervo audiovisual y bibliográfico con el que cuenta el SAC es variado. El porcentaje general arrojado en las variables fue del 47% lo que nos a conocer que de acuerdo a la escala de significancia no existe eficiencia y por lo tanto no son aceptable en lo que respecta a la infraestructura dado que el sesgo fue negativo, si consideramos que para tener en buen funcionamiento un centro se requiere de de por lo menos equipos como televisores, grabadoras, computadoras .Ver gráfica 1 y tabla 1.



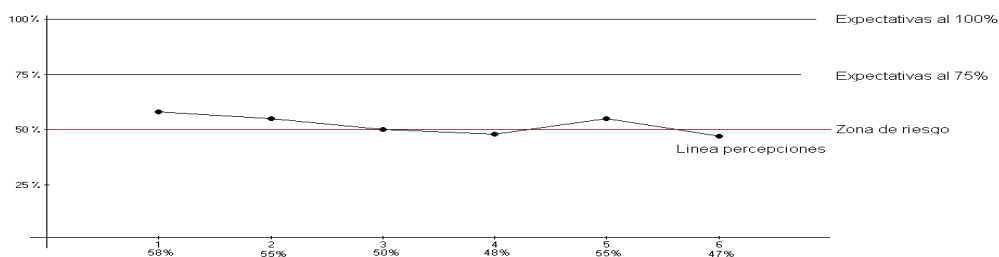
29 y 30 de Septiembre y 1 de Octubre de 2011



**Tabla No. 1 Resultado de percepciones por categorías del servicio ofrecido por el SAC**

CATEGORIAS	VARIABLES	PORCENTAJE%
1. Beneficio del uso del centro de Autoacceso	X1, X4, X6, X8, X16	72, 56, 57, 56, 50 <b>PROMEDIO: 58% NO ACEPTABLE</b>
2. Aplicaciones	X5, X9, X10, X18, X27	58, 55, 67, 47, 50 <b>PROMEDIO: 55% NO ACEPTABLE</b>
3. Motivación	X11, X12, X13, X20	49, 45, 56, 51 <b>PROMEDIO: 50% NO ACEPTABLE</b>
4. Autoaprendizaje	X2, X14, X15, X21, X22	50, 35, 54, 46, 55 <b>PROMEDIO: 48% NO ACEPTABLE</b>
5. Habilidades de aprendizaje	X3, X19, X23, X25, X28	49, 64, 55, 52 <b>PROMEDIO: 55% NO ACEPTABLE</b>
6. Infraestructura	X7, X17, X24, X26, X29	51, 50, 44, 44, 48 <b>PROMEDIO: 47% NO ACEPTABLE</b>

**Gráfica 1 Resultados de las seis categorías (Gráfica de Brechas)**





## CONCLUSIONES

Las percepciones y actitudes que se presentaron de la población estudiantil de Lenguas Modernas Aplicadas (LEMA) Tlaxcala en torno Al servicio ofrecido por el SAC como apoyo al desarrollo del currículo, prevalece en la comunidad una opinión no aceptable sobre su funcionamiento, fue posible recoger una gran cantidad de comentarios explícitos sobre la calidad y un desempeño no esperado que garantice la calidad de los servicios ofrecidos.

Un programa educativo, que ofrece el uso de las nuevas tecnologías como innovación para mejorar en el aprendizaje y generación de competencias en una L2, puede lograr que el efecto sea reversible si no atiende las necesidades de los estudiantes en el servicio que ofrece, deben atenderse las prioridades que se detallan en los resultados obtenidos.

Se tiene que actuar urgentemente para atender las percepciones no favorables que arrojaron los resultados de la encuesta aplicada a la población estudiantil y así poder contribuir a los estudiantes de Lenguas Modernas Aplicadas a cubrir sus expectativas en pro del autoaprendizaje, en el uso del SAC.

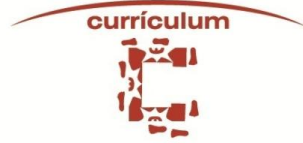
### Referencias bibliográficas

**Brockett R.** Hiemstra R. (1993). El aprendizaje autodirigido en la educación de adultos. Perspectivas teóricas, Prácticas y de investigación. Paidós Educador. España

**Díaz, F.** ¿Qué significa aprender a aprender? Disponible en Internet: [http://redescolar.ilce.edu.mx/redescolar/biblioteca/articulos/pdf/enfoques\\_ense.pdf](http://redescolar.ilce.edu.mx/redescolar/biblioteca/articulos/pdf/enfoques_ense.pdf)  
Delors, Jacques.

**Holec, H.** (1991). Qu' est-ce qu'apprendre an apprendre. Melanges Pedagogiques.





**Nunan, D.** (1996) self-assessment and reflection as tools for learning. Paper presented at the Assessment Colloquium, International Language in Education Conference, University of Hong Kong, and December.

**Sturtridge, G.** (1992). Self – assess. Preparation and Training. G. Br: The British Council.

**Villanueva M. L.** (1997). Los estilos de Aprendizaje de Lenguas: Un estudio sobre las representaciones culturales y las interacciones de enseñanza-aprendizaje. Publicacions de la Universitat Jaume I, D.