



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

SUAyED

**Aprendizaje y enseñanza del inglés de negocios en la Escuela Bancaria y
Comercial, Campus Querétaro: hacia un diagnóstico educativo**

TESINA

Que para obtener el Título de

Licenciado en Pedagogía

Presenta:

Genaro Manuel Jiménez Miranda

Director:

Dr. Noé Abraham González Nieto

Ciudad Universitaria, CD. MX.

Noviembre, 2022



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Dedicatorias

El presente trabajo está dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de todo este proceso y a lo largo de mi vida.

A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación profesional y como ser humano.

A mi madre, quien siempre está presente en mi mente y siempre creyó en mí.

A todos aquellos autores de libros y textos, quienes con sus conocimientos desarrollaron en mí el gusto por la pedagogía.

Agradecimientos

En primer lugar, quiero agradecer a mi asesor Dr. Noé Abraham González Nieto, quien con su experiencia, conocimientos y apoyo me guio en este proceso.

A todas y cada una de las personas, amigos, compañeros de carrera, de tesis y docentes que, con sus experiencias, conocimientos y aportes valiosos, contribuyeron a este trabajo.

Por último, quiero agradecer a mi familia por su paciencia y darme palabras de aliento cuando mis ánimos decaían.

ÍNDICE

ÍNDICE DE FIGURAS	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE SIGLAS Y ABREVIATURAS.....	8
INTRODUCCIÓN	10
I ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE (DIDÁCTICA) DE UNA SEGUNDA LENGUA. EL CURRÍCULO.....	16
1.1 Teorías del aprendizaje.	16
1.1.1 Conductismo.....	17
1.1.2 Cognoscitivismo	18
1.1.3 El Constructivismo.....	19
1.1.4 Aprendizaje experiencial.....	21
1.2. El aprendizaje de una segunda lengua.....	22
1.2.1 Stephen Krashen.....	23
1.3. La gramática generativa.....	27
1.4. La gramática universal.....	27
1.5. El currículo.	28
1.5.1. Los cinco currículos concurrentes.....	29
1.6. El currículo en inglés.	31
1.7. Didáctica.....	32
II LA ESCUELA BANCARIA Y COMERCIAL: CASO DE ESTUDIO	34
2.1 Breve historia de la Escuela Bancaria y Comercial.....	34
2.2 La Escuela Bancaria y Comercial Campus Querétaro	37
2.3 El inglés en la Escuela Bancaria y Comercial	39
2.4 Los proyectos en la academia de inglés.....	44
2.4.1 Proyecto nivel 1.....	45
2.4.2 Proyecto nivel 2.....	45
2.4.3 Proyecto nivel 3.....	46
2.4.4 Proyecto nivel 4.....	46
III DIAGNÓSTICO EDUCATIVO DE LOS PROGRAMAS BÁSICOS DE INGLÉS DE LA EBC.	49
3.1 Diagnóstico educativo.....	49

3.2 Estudio de caso.....	52
3.3 Instrumentos de recolección de datos	53
3.3.1 El cuestionario	53
3.3.2 La entrevista.....	62
IV RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	66
4.1 Implicaciones de una mala ubicación	70
4.2 Análisis sobre las entrevistas.....	83
4.3 Teorías del aprendizaje y su relación con los resultados de la investigación	87
V PROPUESTA PARA FORTALECER LA PRÁCTICA DOCENTE EN LOS NIVELES BÁSICOS DEL PROGRAMA DE INGLÉS DE NEGOCIOS DE LA ESCUELA BANCARIA Y COMERCIAL.	90
5.1 Propuesta.....	90
VI. CONCLUSIONES.....	98
6.1 Temas y contribuciones de la tesina.	98
Referencias	102

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Planteles de la EBC en la República Mexicana.....	36
Figura 2 Idiomas más hablados al 2020	40
Figura 3 Los 10 idiomas más usados en internet al 2020	41
Figura 4 Distribución de niveles de acuerdo al MCER	43
Figura 5 Origen de los estudiantes de la EBC campus Querétaro.....	66
Figura 6 Alumnos provenientes de bachillerato privado o público	67
Figura 7 Nivel que los alumnos se encuentran estudiando actualmente	68
Figura 8 Examen de colocación	68
Figura 9 Percepción sobre el nivel de ubicación	69
Figura 10 Actividades de academia durante el semestre	71
Figura 11 Desarrollo de las cuatro habilidades del aprendizaje de una segunda lengua	72
Figura 12 Percepción del desarrollo de habilidades de negocios	72
Figura 13 Competencias para el desarrollo profesional.....	73
Figura 14 Los cursos han mejorado el nivel de inglés en los estudiantes	74
Figura 15 Necesidad de un curso de inducción para alumnos de primer ingreso a nivel 1 .	75
Figura 16 Distribución de profesores por niveles, solo se incluyen los básicos.....	75
Figura 17 Cumplimiento del currículo con el perfil institucional	76
Figura 18 Desarrollo de competencias establecidas en el currículo	76
Figura 19 Desarrollo de habilidades para una segunda lengua.....	78
Figura 20 El currículo permite que los alumnos con dificultades con el idioma mejoren ..	79
Figura 21 El currículo y su relación con los principios institucionales.....	79
Figura 22 Competencias para el ámbito de los negocios	80
Figura 23 El currículo y las habilidades de una segunda lengua.....	80
Figura 24 Los estudiantes con bajo nivel de inglés logran mejorar sus habilidades.	81
Figura 25 Motivación y aprendizaje derivado del contenido del currículo	81
Figura 26 Frecuencia con que se actualiza el currículo de la materia de inglés de negocios	82
Figura 27 ¿Se consulta a los docentes sobre aspectos de mejora al currículo?	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Teorías de Krashen sobre la adquisición de una segunda lengua	27
Tabla 2 Niveles en la EBC	42
Tabla 3 Cuestionarios consultados	55
Tabla 4 Tabla de operacionalización para docentes	59
Tabla 5 Tabla de operacionalización para alumnos	59
Tabla 6 Currículo de niveles básicos	83
Tabla 7 Alumnos nuevos con bajo nivel	85
Tabla 8 Sistema de ubicación y curso de inmersión	86
Tabla 9 Propuesta para niveles básicos	96

ÍNDICE DE SIGLAS Y ABREVIATURAS

Abreviatura	Significado
ABP	Aprendizaje Basado en Problemas
ACBSP	Accreditation Council for Business Schools Programs
ANIBN	Alumnos de Nuevo Ingreso con Bajo Nivel
AOP	Aprendizaje Orientado a Proyectos
ASL	Aprendizaje de una Segunda Lengua
CACECA	Consejo de Acreditación de Ciencias Administrativas, Contables y Afines.
CDMX	Ciudad de México
CENEVAL	Centro Nacional para la Evaluación de Educación Superior
CIDE	Centro de Investigación y Docencia Económicas
CIJ	Centros de Integración Juvenil
COMCE	Consejo Empresarial Mexicano de Comercio Exterior, Inversión y Tecnología
COPARMEX	Confederación Patronal de la República Mexicana
DAL	Dispositivo de Adquisición de Lenguas
DINIECE	Dirección Nacional de Información y Evaluación de la Calidad Educativa
EBC	Escuela Bancaria y Comercial
EF	English First
EGEL	Examen General para el Egreso de Licenciatura
EPI	English Proficiency Index
FIMPES	Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior
FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas
INEE	Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
IMCO	Instituto Mexicano para la Competitividad
ITAM	Instituto Tecnológico Autónomo de México

LAD	Language Acquisition Device
MCER	Marco Común Europeo
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development
RAE	Real Academia Española
REDEM	Red Educativa Mundial
SUYCI	Sistema de Ubicación y Curso de Inmersión
SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats
TOEFL	Test of English as a Foreign Language
TOEIC	Test of English for International Communication
ZDP	Zona de Desarrollo Próximo

INTRODUCCIÓN

Vivimos en un mundo que se encuentra en constante cambio, las instituciones dedicadas a la enseñanza y especialmente los profesores, deben enfrentarse a diversas situaciones para las que no están preparados. En diversas ocasiones los currículos, programas, materiales o contenidos sugeridos por las escuelas ya no responden a las necesidades del mundo actual, los jóvenes cambian de manera rápida, lo que enseñábamos hace pocos años ya no es funcional en la actualidad. Es por lo anterior que llevar a cabo una evaluación de los programas de estudio que forman parte de un currículo educativo se vuelve trascendental para las instituciones dedicadas a la enseñanza.

Actualmente para cualquier institución educativa, independientemente del grado académico que imparta, es necesario que lleve a cabo acciones que contribuyan a mejorar la calidad de sus contenidos. Es de suma importancia que la mejora involucre a los personajes que influyen de manera directa en el proceso enseñanza-aprendizaje con el firme propósito de implementar medidas que permitan optimizar la calidad de los servicios educativos. Docentes, estudiantes, académicos y las áreas que se encargan del diseño curricular deben trabajar de manera conjunta para promover un cambio cualitativo.

Derivado de lo anterior, las instituciones dedicadas a la enseñanza deben elaborar de manera constante un diagnóstico educativo que evalúe la calidad de sus contenidos. Un diagnóstico bien elaborado contribuye a corregir deficiencias, mejorar el currículo, los programas y permite desarrollar de manera más eficiente el crecimiento académico y profesional de sus estudiantes. Un diagnóstico puede aportar información relevante y de gran valor para conocer la realidad de una institución educativa.

Un diagnóstico educativo es una gran oportunidad para mejorar la calidad de la enseñanza. Tiene como objetivo principal modificar aquellas prácticas que impiden o bien retrasan el aprendizaje de los estudiantes. Una vez identificadas las áreas de oportunidad, se llevan a cabo acciones que potencialicen de manera integral el proceso de aprendizaje.

Hablar una segunda lengua es de vital importancia para cualquier persona hoy en día, tener la habilidad de hablar otro idioma abre las puertas a oportunidades tanto personales

como profesionales, quienes dominan dos idiomas o más reciben más y mejores ofertas de empleo, tienen más valor para el mercado laboral y para las empresas que los contratan. Aquellos que hablan otro idioma desarrollan diversas habilidades ya que logran entender la forma de pensar, de actuar y de trabajar de las personas de otros países, de culturas, en algunos casos, completamente diferentes.

El aprendizaje de una segunda lengua no se relaciona únicamente con el entorno laboral. Hablando específicamente del aprendizaje y dominio del idioma inglés, es por todos conocido que es el idioma universal, es el más usado a nivel mundial, más de 1,400 millones de personas se comunican con el inglés de manera cotidiana. Es el idioma de la ciencia, muchos de los artículos académicos a nivel mundial se encuentran en inglés, un ejemplo claro de esto se vivió durante los inicios de la pandemia de COVID 19, muchas de las investigaciones se encontraban en dicha lengua. Si una persona quiere seguir preparándose académicamente, es decir, estudiar una maestría o un doctorado, debe hablar inglés. También es el idioma de la programación, aquellos interesados en los programas, plataformas, aplicaciones e inclusive videojuegos, deben conocer el inglés para poder programar.

En cuanto a las necesidades que existen en la enseñanza y aprendizaje de una segunda lengua podemos decir que es de vital importancia el tema de la actualización de los currículos. Existen escuelas que no actualizan sus contenidos por diversas razones, esto tiene un impacto negativo tanto para sus docentes como para sus estudiantes. Un currículo que se renueva de manera frecuente puede potencializar las habilidades de enseñanza y fortalecer el aprendizaje de los alumnos.

Por otro lado, es necesario que al actualizar un currículo se tome en cuenta a quién está dirigido, es decir, un currículo elaborado para los estudiantes de la Ciudad de México puede no ser tan funcional para los alumnos que radican en el interior de la república ya que los contextos son muy diferentes, las necesidades varían y las oportunidades de trabajo son otras. Los jóvenes de la Ciudad de México se encuentran más expuestos a la cultura estadounidense, pero un alumno que vive en una comunidad muy pequeña cuenta con habilidades y conocimientos diferentes de una segunda lengua, en ocasiones no tiene conocimiento alguno, por lo tanto, es de vital importancia que el currículo se adapte a las necesidades del entorno ya que, de no ser así, la calidad educativa puede verse afectada.

Me he desempeñado como profesor de inglés desde hace 22 años, he laborado para diversas instituciones, he dado clases a estudiantes de todos los niveles y he participado en diversas actividades pedagógicas, sin embargo, en los últimos 12 años he impartido clases en una institución de carácter privado en la ciudad de Querétaro. A lo largo de estos últimos años he observado que para un gran número de estudiantes es complicado aprender este idioma. El aprendizaje de una segunda lengua es vital para cuestiones académicas y profesionales, el hecho de poder comunicarse con este idioma puede abrir muchas oportunidades para el desarrollo personal, aunado a esto, en el estado de Querétaro se encuentran un gran número de empresas extranjeras que ofrecen empleo a quienes, entre otras habilidades, pueden comunicarse con el idioma inglés.

El presente trabajo es un estudio exploratorio que tiene como objetivo examinar y evaluar el programa de estudios que forma parte del currículo de la materia de inglés de negocios en sus niveles básicos de la Escuela Bancaria y Comercial (EBC) campus Querétaro y desarrollar una propuesta que contribuya a fortalecer el trabajo académico de la academia de inglés de negocios en sus niveles básicos en beneficio de sus estudiantes. El estudio lo motiva en primer lugar, el gran índice de reprobados que hay en los cursos básicos, en especial el nivel cuatro, en segundo lugar, el proceso de colocación y finalmente las dificultades a los que los alumnos se enfrentan, específicamente aquellos que nunca han estudiado inglés de negocios o que tienen un conocimiento muy bajo del idioma.

El trabajo es de corte cualitativo visto desde un paradigma interpretativo, el cual busca aportar explicaciones de carácter causal para poder entender e interpretar el contexto en el que se encuentra el currículo de los niveles básicos correspondientes a la materia de inglés de negocios. La investigación se desarrolla en tres etapas, en la primera, se exponen algunas teorías del aprendizaje de algunos autores y las teorías de aprendizaje de una segunda lengua. En la segunda etapa, se lleva a cabo un estudio de caso el cual tiene como objetivos, analizar el currículo y contexto de la institución. En la tercera etapa, se formulan propuestas en beneficio de los estudiantes de la institución. El objeto de estudio de la pedagogía es la educación y como tal entre sus muchas funciones tiene la de orientar las acciones educativas relacionadas a determinadas prácticas, metodologías y procedimientos, en ese sentido, este

trabajo pretende fortalecer la práctica educativa y servir como guía para reforzar el trabajo docente.

Este trabajo se estructura en cinco capítulos, cada uno de ellos con sus respectivas secciones.

En el primer capítulo, se hace una exposición de algunas de las teorías del aprendizaje más comunes en el ámbito de la pedagogía tales como: el conductismo, en donde abordaremos a Watson, a Pavlov y a Skinner, el cognoscitivismo, en donde veremos a Bruner principalmente, el constructivismo desde la perspectiva de Piaget, el constructivismo sociocultural con Vygotsky y el aprendizaje experiencial con Dewey. También presentaremos diversos autores que se relacionan con el aprendizaje de una segunda lengua, la finalidad de este capítulo es profundizar en la manera en que un estudiante aprende, especialmente una segunda lengua, esencialmente hablaremos de Krashen, la teoría generativa, y la gramática universal de Chomsky.

El segundo capítulo es un estudio de caso que busca develar las fortalezas y áreas de oportunidad del currículo de la materia de inglés de niveles básicos de la Escuela Bancaria y Comercial campus Querétaro. Expondremos un poco de historia de la institución y el impacto que ha tenido en la ciudad, Asimismo, se explican las técnicas e instrumentos empleados para la evaluación del currículo tales como el análisis, encuestas y entrevistas a estudiantes y docentes.

En el tercer capítulo se aborda el tema del diagnóstico educativo, así como de los diversos instrumentos que han sido utilizados para poder realizar una mejor valoración, se utilizan herramientas cuantitativas y cualitativas las cuales tienen como objetivo principal tener una visión profunda del contexto en el que se ubica este trabajo. Se pone especial énfasis en los instrumentos que se utilizarán para poder identificar áreas de oportunidad que permitan llevar a cabo una propuesta que contribuya a la mejora del programa que forma parte del currículo de los cursos básicos de inglés de negocios de la Escuela Bancaria y Comercial.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados derivados del análisis del currículo, se comentan los instrumentos utilizados y se muestran los resultados de cada una de las dimensiones señaladas. La investigación estuvo enfocada específicamente en plantear una serie de preguntas controladas y otras de corte más libre con la finalidad de obtener

información precisa por parte de las personas encuestadas, estudiantes y docentes formaron parte de los sujetos en cuestión.

El análisis se enfoca específicamente en conocer las prácticas pedagógicas, conocer cómo se enseña, la experiencia de los alumnos y su aprendizaje. También se busca conocer lo que piensan los docentes, sus vivencias, los problemas a los que se enfrentan, su percepción en relación al currículo y los retos que encaran durante su práctica.

En el quinto capítulo se hace una propuesta de diversas prácticas enfocadas en fortalecer el currículo, retomando las opiniones, sugerencias y los resultados obtenidos por medio de las encuestas, se elaboró una propuesta que tiene como objetivo principal mejorar la práctica docente para que aquellos estudiantes con un bajo nivel de inglés puedan alcanzar los objetivos establecidos en el programa, asimismo se propone la creación de un nuevo nivel y la modificación de un sistema de colocación que sea más integral.

En el sexto capítulo se encuentra la conclusión. Se realiza una descripción de los principales temas y contribuciones del proyecto. También se explican los retos metodológicos a los que nos enfrentamos. Se exponen las implicaciones y contribuciones de este trabajo. Finalmente, se hacen algunas recomendaciones, a partir de los descubrimientos encontrados durante el trabajo.

“No hay oscuridad, sino ignorancia”.

-William Shakespeare

I ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE (DIDÁCTICA) DE UNA SEGUNDA LENGUA. EL CURRÍCULO

El ser humano se encuentra en un aprendizaje constante, pero ¿cómo aprende? Existen diversas teorías que exponen la manera en que aprendemos, los procesos cognitivos que nuestro cerebro lleva a cabo para poder incorporar conocimiento son explicados por diversos expertos en el tema educativo. Las teorías de la enseñanza y aprendizaje de una segunda lengua nos permiten comprender la manera en que las personas aprenden y es gracias a ellas que se pueden elaborar estrategias de aprendizaje con el objetivo de facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.

En este capítulo se abordan el conductismo, el cognoscitivismo, el constructivismo, el constructivismo sociocultural y el aprendizaje experiencial, también explicamos algunas teorías del aprendizaje de una segunda lengua.

1.1 Teorías del aprendizaje.

En el tema educativo encontramos diversos autores que han propuesto teorías sobre la manera en que se construye el aprendizaje, entre las más importantes se encuentran: el conductismo, el cognoscitivismo, el constructivismo y el aprendizaje experiencial, entre otras. En la historia de la educación uno de los temas más interesantes es el de las teorías del aprendizaje, existen numerosas acepciones de la palabra teoría, podemos encontrar definiciones populares y científicas, dentro de las primeras se encuentran las siguientes: (a) una serie de ideas que una persona tiene respecto de algo, (b) conjunto de ideas no comprobables e incomprensibles, a veces vistas como desvinculadas de la vida cotidiana (Hernández et al., 1998). Las teorías desempeñan diversas funciones tales como: explicar, sistematizar, predecir e incrementar el conocimiento sobre hechos reales.

1.1.1 Conductismo.

Las teorías conductistas se basan principalmente en el estudio de las normas que determinan el comportamiento humano; el condicionamiento es un proceso de aprendizaje que se produce a través de asociaciones entre un estímulo ambiental y uno natural (Rodríguez, 2018). El condicionamiento involucra diversos conceptos tales como: estímulo, respuesta, refuerzo y en algunos casos el castigo. Esta teoría dominó la psicología del aprendizaje durante la primera parte del siglo XX. Las teorías del aprendizaje de J. B. Watson, Thorndike, Pavlov Skinner y Guthrie tienen gran importancia histórica, y aunque todas ellas difieren, consideran el aprendizaje como un proceso de formación de asociaciones entre estímulos y respuestas (Schunk, 2012).

Watson (1913) se considera como uno de los fundadores del conductismo. Él establece las características del conductismo el cual se basaba en dos argumentos: 1) la necesidad de concebir a la psicología como una ciencia natural, que comprendiera el comportamiento animal y el humano desde una perspectiva evolutiva y, 2) la necesidad de abandonar la introspección como método en la medida en que el sujeto observador era al mismo tiempo el objeto observado. Watson también tomó los estudios de Pavlov para desarrollar su teoría, la cual estaba basada en la observación y la modificación de la conducta, su finalidad era determinar la respuesta que se obtendría de un ser humano frente a un estímulo específico y las razones detrás de esa respuesta. Para Watson la psicología como la percibe un conductista es una rama de las ciencias naturales, objetiva y experimental.

Frederic Skinner también contribuyó al desarrollo del conductismo con su obra *El comportamiento de los organismos* publicada en 1938. Skinner fundamentó su teoría con base en las aportaciones de Thorndike, específicamente la Teoría del Efecto cuya principal característica es que los comportamientos que son seguidos por consecuencias placenteras tienden a repetirse y los que son seguidos por consecuencias desagradables desaparecen (Camacho, 2002). Para Skinner la conducta voluntaria aparece sin la injerencia de un estímulo antecedente observable (Skinner, 1975). Su principal aportación al conductismo es la teoría del condicionamiento operante, en la que se establece que el aprendizaje se genera

derivado de las conexiones entre estímulos y recompensas, dicho de otra manera, las consecuencias de nuestras acciones son la base del condicionamiento operante.

Podemos afirmar que la teoría del condicionamiento involucra principalmente los procesos conductuales en los que una reacción o una conducta se vuelve más frecuente a un estímulo específico o a un objeto como consecuencia de un reforzamiento (Arjona, 2020). La teoría del condicionamiento se basa completamente en el principio de que el aprendizaje es la relación entre estímulo y respuesta (Pellón, 2013). La mayor contribución del conductismo estriba en sus aportaciones científicas sobre el comportamiento humano. En su empeño por encontrar una solución a los problemas de la conducta y el moldeamiento de esta, nos muestra que el uso de refuerzos contribuye a fortalecer conductas apropiadas que en el caso educativo son: castigos, recompensas y calificaciones.

En lo relacionado a la educación, en el conductismo el profesor es el responsable de estimular al educando y así obtener una respuesta. Un ejemplo de esto es la motivación, la cual estimula al alumno en el proceso enseñanza-aprendizaje para obtener resultados específicos que en general son las calificaciones obtenidas. También por medio del conductismo se pueden modificar pautas o hábitos educativos que contribuyan a mejorar dicho proceso.

1.1.2 Cognoscitivismo

El cognoscitivismo contribuye con una visión alternativa a las teorías del aprendizaje. Esta tuvo sus inicios a finales de 1950, es una rama derivada de la psicología que surge como respuesta a las restricciones provenientes del conductismo. Su tesis se fundamenta principalmente en que las personas no solo responden a estímulos, sino que llevan a cabo procesos mentales. En esta aproximación el aprendizaje se entiende como la adquisición de conocimientos en las que el alumno es un procesador que absorbe información, lleva a cabo operaciones cognitivas en él y las almacena en la memoria (Red Educativa Mundial [REDEM], 2018).

El cognoscitivismo considera la mente humana como una computadora, es decir como un sistema de procesamiento de la información que codifica, retiene y opera con símbolos (representaciones visuales o auditivas). Según la RAE un símbolo es un elemento u objeto material que, por convención u asociación, se considera representativo de algo. Para la RAE una representación es una imagen o concepto en que se hace presente a la conciencia un objeto exterior o interior. Esta teoría pone énfasis en el análisis científico de los procesos mentales y estructurales de memoria humana con el fin de comprender la conducta humana. La concepción del ser humano, como procesador se basa en esta analogía (Abate, s.f.).

Dentro de los nombres más representativos del cognoscitivismo encontramos a Jerome Bruner, psicólogo estadounidense, quien afirmaba que el aprendizaje es un proceso activo en donde los educandos construyen conceptos e ideas nuevas sobre los cimientos de un conocimiento previamente establecido. El alumno selecciona y transforma la información, construye hipótesis y toma decisiones apoyándose en una estructura cognitiva. La estructura cognitiva (esquemas o modelos mentales) proporciona significado y organización a las experiencias y permite al individuo ir más allá de la información proporcionada (Centro Virtual de Técnicas Didácticas, 2010), dicho de otra manera, el aprendizaje es un proceso activo de asociación, construcción y representación.

Otra gran aportación al tema educativo fue el aprendizaje por descubrimiento, el cual indica que el aprendizaje debe ser descubierto activamente por parte del alumno en vez de un aprendizaje pasivamente asimilado. Bruner afirmaba que descubrimiento e intuición tenían muchas ventajas, dentro de ellas se encuentran: un mayor potencial intelectual, motivación intrínseca y una mejor memoria (Bruner, 1961). En esta teoría el aprendizaje significativo se antepone al aprendizaje memorístico por lo que es de vital importancia promover la comprensión. Es fundamental fortalecer la estructura cognitiva que no es otra cosa sino una red de conocimientos conectados (Arias, 2008).

1.1.3 El Constructivismo

El constructivismo es una teoría que surge en 1969 y cuyo principal postulado es el hecho de que el estudiante pasa de ser un ente pasivo, el cual solo está recibiendo información

por parte de sus profesores, a uno activo. El alumno empieza a construir su conocimiento a través de la interacción con el medio que lo rodea, así como de la organización de estructuras mentales. El constructivismo requiere que la enseñanza y las experiencias de aprendizaje se estructuren para desafiar el pensamiento de los estudiantes y así, aumentar su capacidad de construir conocimientos nuevos. Una premisa fundamental es que los procesos cognoscitivos están situados dentro de contextos físicos y sociales (Schunk, 2012). Los contextos físicos se refieren al lugar en el que viven, la escuela a la que asisten, los libros, los materiales disponibles, el medio de transporte. Los contextos sociales se encuentran relacionados con el entorno social, el cual tiene un gran impacto en la cognición por medio de herramientas tales como: objetos culturales, instituciones y símbolos. Es a través de dichos contextos que los estudiantes logran construir experiencias de aprendizaje.

Uno de los principales teóricos del constructivismo es Jean Piaget. Según su teoría, el desarrollo cognoscitivo es un proceso continuo en el cual la construcción de los esquemas mentales es elaborada a partir de los esquemas de la niñez, en un proceso de reconstrucción constante. Para Piaget el constructivismo entiende el conocimiento como un proceso de construcción propia del individuo que se produce a diario derivado de la interacción de los factores cognitivos y sociales. Esto ocurre en una serie de etapas que se definen por el orden constante de sucesión y por la jerarquía de estructuras intelectuales que responden a un modo integrativo de evolución (Saldarriaga-Zambrano, Bravo-Cedeño y Loor-Rivadeneira, 2016). Esta teoría entiende al ser humano como un ser capaz de procesar información extraída de su entorno para interpretarla con base en lo que conoce y así poder construir conocimiento nuevo.

1.1.3.1 Constructivismo Sociocultural.

El constructivismo sociocultural es una variante del constructivismo. Tiene sus orígenes en Lev Vygotsky, quien plantea que los procesos psicológicos superiores ocurren a partir de relaciones dialécticas de las personas con el medio, como una aproximación sociocultural de lo humano. Lo que sugiere que el individuo construye significados actuando

en un entorno estructurado e interactuando con otras personas de forma intencional (Córdoba, 2020).

Dentro de las más importantes contribuciones que realizó Vigotsky encontramos su teoría sociocultural, la cual está fundamentada en la participación constante y proactiva de los estudiantes con el medio que los rodea. Un concepto clave es la Zona de Desarrollo Próximo (ZDP), que representa la cantidad de aprendizaje que un estudiante puede adquirir dadas las condiciones de enseñanza adecuadas (Schunk, 2012). Su énfasis se centró en argumentar que los factores genéticos juegan un rol menor en la génesis del desarrollo, mientras que los factores sociales son absolutamente determinantes (Vygotsky, 1978). Esto significa que las ideas de Vigotsky nos llevan a una reestructuración del concepto de aprendizaje que de forma resumida se expresa de la siguiente manera:

El aprendizaje no existe al margen de las relaciones sociales. El ser humano forma relaciones en el medio en el que se desenvuelve, esto le permite que otras personas lo comprendan y acepten como es.

El aprendizaje no ocurre fuera de los límites de la Zona de Desarrollo Próximo (ZDP). El aprendizaje y el potencial del estudiante depende en gran medida de la participación y colaboración de otra persona que puede ser un guía o un profesor, este se encarga de orientarlo durante su aprendizaje.

El aprendizaje y la educación preceden o conducen al desarrollo. Es de suma importancia conocer el estado de los conocimientos que tiene el educando, pero no para adaptar la enseñanza a estos, sino más bien para coadyuvar a la producción de desarrollos nuevos, por lo tanto, esta teoría afirma que la enseñanza es desarrolladora (Pérez & Patricia, 2004).

1.1.4 Aprendizaje experiencial.

La teoría del aprendizaje experiencial tiene sus orígenes en el constructivismo, no obstante, la base de esta teoría es la experiencia, clave importante dentro del proceso de aprendizaje. El objetivo principal en esta teoría es analizar y entender la forma en que las

experiencias promueven el aprendizaje en los estudiantes, por lo tanto, el aprendizaje se trata de experiencias significativas. Las experiencias cotidianas a las que está expuesto el individuo contribuyen a cambios en sus conocimientos y en su comportamiento (REDEM, 2018).

John Dewey fue un psicólogo, filósofo y pedagogo estadounidense. Es uno de los principales teóricos del aprendizaje experiencial, su teoría se basa en el postulado “aprender haciendo” (learning by doing). Dewey afirmaba que el pensamiento era un instrumento esencial para la resolución de situaciones problemáticas a las que se enfrentaban los seres humanos, es decir los problemas de la experiencia. Para Dewey la educación es una constante reorganización o construcción de las experiencias. Según Dewey, el propósito de la educación se encuentra ligado al proceso de vivir, por lo tanto, las experiencias son el ingrediente primordial que nutre el proceso de aprendizaje.

La educación se encuentra en un constante proceso de reconstrucción de experiencias. Educar no es solo reproducir conocimiento, sino motivar a los estudiantes para transformar sus experiencias en aprendizaje significativo. Para Dewey es necesario obtener en cada tiempo presente el sentido pleno de cada experiencia para así prepararnos y poder resolver la misma situación en el futuro. La educación dura toda la vida, y entenderla como crecimiento o madurez debe ser un proceso siempre presente (Dewey, 1967).

1.2. El aprendizaje de una segunda lengua.

El aprendizaje de una segunda lengua es un proceso complejo que en ocasiones puede ser bastante más confuso que el aprendizaje de la lengua materna. Esto se debe a diversos factores, en primer lugar, a que aprendemos nuestra lengua materna en los primeros años de nuestra vida y la segunda algunos o muchos años después. En segundo lugar, el contexto en el que se da el aprendizaje de la segunda lengua tiene un rol importante, para muchos la única opción es un salón de clases. Cuestiones como la edad, la motivación, la necesidad, el contexto socioeconómico y el acceso a las tecnologías de la información son factores a tomar en cuenta. Por otro lado, los procesos cognitivos de cada individuo influyen en el proceso de dicho aprendizaje.

Cualquier lengua aprendida después de nuestra lengua materna es conocida como segunda lengua. La segunda se lengua se adquiere por diversas razones, por necesidad, por trabajo o por cuestiones educativas. Para aprender una segunda lengua es necesario entender el contexto en el que dicha lengua es usada como medio de comunicación, es así como una persona podrá desarrollar la habilidad de comunicarse con otra u otras personas. Rod Ellis se refiere al aprendizaje de una segunda lengua como “el estudio de un bilingüismo o multilingüismo en todas sus manifestaciones” (Ellis, 2015).

Existen diversas teorías que han tratado de explicar el proceso por el cual se aprende o bien se adquiere una segunda lengua. Algunas teorías son muy generales, sin embargo, representan la base para poder entender los procesos de aprendizaje que permiten desarrollar el aprendizaje de una segunda lengua, a continuación, abordaremos las teorías más representativas para dicho aprendizaje.

1.2.1 Stephen Krashen.

Uno de los lingüistas más referenciados en lo relacionado al aprendizaje de una segunda lengua es Stephen Krashen, escritor, lingüista y catedrático originario de los Estados Unidos de América. Krashen concibe la adquisición de una lengua como un proceso de evolución mental, personal e interior en el que los aprendices no necesitan hablar o escribir para aprender (Escobar, 2001). La teoría de Krashen sobre la adquisición de lenguas también es conocida como el modelo del monitor debido a que el aprendizaje tiene lugar cuando los estudiantes escuchan, leen y comprenden fragmentos de la lengua que se está aprendiendo. Lo que los alumnos están produciendo al hablar o escribir es el resultado del aprendizaje y no la causa de este.

La teoría de Krashen se fundamenta en cinco hipótesis: la hipótesis de la distinción entre adquisición y aprendizaje, la hipótesis del monitor, la hipótesis del orden natural, la hipótesis del input comprensible y la hipótesis del filtro afectivo.

1.2.1.1 La hipótesis de la distinción entre adquisición y aprendizaje.

Krashen plantea que la adquisición es un proceso subconsciente y automático, es decir, que no hay necesidad de estudiar ni de asistir a clases. Este es similar al que usan los niños al adquirir su lengua materna, por lo que es considerada por Krashen la forma natural de desarrollar las habilidades lingüísticas (Escobar, 2001). La única condición necesaria para este proceso es tener una interacción constante con la lengua. Por otro lado, el aprendizaje se refiere al conocimiento de una segunda lengua, esto incluye sus reglas, excepciones y la capacidad de verbalizarlas, asistir a clase, tener un maestro e inclusive contar con material como referencia, por lo tanto, es un proceso consciente.

1.2.1.2 La hipótesis del monitor.

Aquí también se encuentran los conceptos de adquisición y aprendizaje ya que esta hipótesis tiene como función principal inspeccionar e identificar la congruencia entre ambos conceptos. La adquisición es la que da comienzo al acto del habla de la segunda lengua, sin embargo, el aprendizaje tiene la función exclusiva de monitorear o de editar, realizando autocorrecciones antes o después de hablar o escribir. En consecuencia, el aprendizaje tiene una función muy limitada. Krashen pone énfasis en tres condiciones para esta hipótesis:

1. El hablante debe tener tiempo para reflexionar, debe pensar en la corrección.
2. El hablante debe centrarse en la forma.
3. El hablante debe conocer las reglas.

Estas condiciones se encuentran de forma más común en discursos o en ensayos que en conversaciones por lo que es de gran utilidad al escribir, pero no al hablar.

1.2.1.3 La hipótesis del orden natural.

Esta hipótesis afirma que las estructuras de la lengua son adquiridas en un orden predecible (Escobar, 2001). Esto nos indica que existen estructuras que son adquiridas en los

inicios del proceso de adquisición de una segunda lengua y que existen otras que son adquiridas hasta que el hablante ha adquirido determinadas estructuras, es decir que ha avanzado en su conocimiento de la segunda lengua.

1.2.1.4 La hipótesis del input comprensible.

Esta hipótesis está relacionada con la adquisición y no con el aprendizaje, es decir, una segunda lengua se adquiere no se aprende. Esto es posible gracias a la comprensión de mensajes que tienen un nivel ligeramente más alto que el nivel de competencia adquirida que posee el estudiante. Krashen identifica a esta hipótesis con la siguiente fórmula: $input + 1$. Para que la adquisición sea posible, el contexto y la información extralingüística son de vital importancia.

1.2.1.5 La hipótesis del filtro afectivo.

La motivación es primordial en esta hipótesis. Krashen afirma que aquellos estudiantes que se encuentran altamente motivados cuentan con mayores oportunidades de adquirir una segunda lengua. La seguridad en sí mismos y los bajos niveles de ansiedad favorecen la adquisición. Estos estudiantes buscan constantemente estar en contacto con la segunda lengua lo que contribuye a la apropiación. Por el contrario, aquellos estudiantes tensos, inseguros o desmotivados constantemente construirán una barrera o filtro emocional que impida la adquisición.

Teorías de Krashen sobre la adquisición de una segunda lengua.

Hipótesis	Descripción	Ejemplo
Hipótesis de la distinción entre adquisición y aprendizaje	Para apropiarse de una segunda lengua existen dos opciones: Adquisición: Proceso automático que tiene lugar en el subconsciente.	Adquisición: La forma en que un niño aprende a hablar es un claro ejemplo debido a que su aprendizaje se da en el contexto en el que se desenvuelve a

			través de la interacción con otras personas. No hay reglas, tareas, ni trabajos.
		Aprendizaje: Proceso consciente derivado del conocimiento “formal” de una segunda lengua.	Aprendizaje: Una profesional que se ve en la necesidad de aprender una segunda lengua para conseguir una mejor oportunidad de trabajo se inscribe en un curso de idiomas. Aprende las reglas gramaticales, expresiones y modismos de forma consciente.
Hipótesis del monitor	del	El conocimiento de las reglas gramaticales tiene como objetivo monitorear la producción oral e identificar la congruencia entre adquisición y aprendizaje. Asimismo, cumple con la función de corrector ya que modifica las oraciones que están incorrectas.	La técnica del feedback correctivo permite darle una señal al estudiante para que modifique una oración. Ejemplo en una clase de inglés: Teacher: <i>Where does she live?</i> Student: <i>She live in Canada.</i> Teacher: <i>live or lives?</i> Student: <i>She lives in Canada.</i>
Hipótesis del orden natural	del	Existe un orden específico para la adquisición de estructuras gramaticales de una segunda lengua, dicho orden también se presenta al aprender las reglas de una lengua materna. Se parte de lo sencillo a lo complejo.	En la mayoría de los programas de aprendizaje del idioma inglés los estudiantes inician adquiriendo el verbo to be (ser o estar) en tiempo presente, más adelante aprenden a usarlo en pasado y luego en futuro. He is (presente) He was (pasado) He will be (futuro)
Hipótesis del input comprensible	del	Para que el aprendizaje de una segunda lengua tenga lugar, el estudiante necesita información (input) que tenga estructuras gramaticales que estén por encima de su nivel.	Exponer a los estudiantes a diálogos o presentaciones hechas por nativos de la segunda lengua contribuye a elevar su nivel de aprendizaje.
Hipótesis del filtro afectivo	del	Los factores emocionales se encuentran relacionados al proceso de adquisición y aprendizaje de una segunda lengua.	Cuando los estudiantes trabajan en equipo y entre ellos existe una sinergia adecuada , esta contribuye a una mejor experiencia de aprendizaje ya que los estudiantes se sienten motivados.

Tabla 1 Teorías de Krashen sobre la adquisición de una segunda lengua

Fuente: Elaboración propia

1.3. La gramática generativa.

Noam Chomsky es uno de los más grandes lingüistas de los últimos tiempos, su teoría lingüística se ubica dentro de las más importantes sobre el lenguaje humano. Su premisa conocida como la gramática generativa chocaba con los postulados del conductismo. Para Chomsky la única explicación sobre cómo los niños adquirirían el lenguaje de manera tan eficiente se debe a que desde su nacimiento desarrollan una capacidad innata para aprender una lengua. Asimismo, poseen la habilidad de aprender las reglas gramaticales de manera natural con el solo hecho de estar expuestos al lenguaje.

Chomsky nombró a esta capacidad Dispositivo de Adquisición de Lenguas (DAL), el cual funciona de la siguiente manera: los adultos hablan con el niño, lo que constituye los datos que el niño recibe, los datos son procesados por el DAL, finalmente, el niño al hablar pone en funcionamiento las reglas gramaticales. En términos generales, la gramática generativa es un dispositivo mental que controla la producción y comprensión del lenguaje, a la vez que permite su adquisición en forma virtualmente automática e inconsciente (Barón et al., 2013).

1.4. La gramática universal.

Chomsky siempre se interesó por encontrar una explicación a la adquisición, comprensión y producción del lenguaje humano; para él, los principios lingüísticos se dan de manera natural desde que nacemos. Chomsky afirma que el conocimiento de una lengua se basa en una serie de principios que se encuentran encarnados en el ser humano independientemente del idioma. Es así como surge la teoría de la gramática universal, misma que se encuentra ligada de manera estrecha al aprendizaje de una segunda lengua (ASL). De Chomsky también procede la idea de que en la complejidad de los idiomas existe la teoría de

adquisición de la lengua, y por extensión una teoría de la adquisición de una segunda lengua (Eliason, 1994).

Chomsky plantea la idea de que existe una gramática universal aplicable a todas y cada una de las lenguas existentes. Dicha gramática es congénita en todas las personas y es gracias a esta que las personas de cualquier cultura pueden aprender idiomas. A estos conceptos gramaticales inconscientes Chomsky los nombró *estructuras profundas*; según él, el hecho de que un ser humano pueda manejar un lenguaje es gracias a estas estructuras, es decir, está programado para manejar determinadas reglas gramaticales que le permiten aprender y usar una lengua. Es en este punto que nace un nuevo término: *Mecanismo para el Aprendizaje de una Segunda lengua. Language Acquisition Device (LAD)* por sus siglas en inglés.

El mecanismo LAD contribuye al aprendizaje de una o más lenguas, dependiendo de la cultura. Sin embargo, las lenguas diferentes a nuestro entorno forman parte de un concepto que Chomsky llamó *estructuras superficiales*. La gramática del idioma inglés es un claro ejemplo de dichas estructuras debido a que está conformada por un conjunto de estructuras superficiales y a una gran diversidad de sonidos, palabras, formas y expresiones distintas a muchas otras lenguas.

Para Chomsky cada lengua puede formar parte de las estructuras profundas o de las estructuras superficiales y es gracias a estos conceptos que existe la gramática universal la cual permite a cualquier persona aprender una segunda lengua.

1.5. El currículo.

Para poder realizar una propuesta que contribuya a mejorar en currículo es necesario entender qué es un currículo. Este se ha conceptualizado como un plan que norma y conduce explícitamente un proceso concreto y determinante de enseñanza-aprendizaje que se desarrolla en una institución educativa. Es un conjunto de interrelacionado de conceptos, proposiciones y normas (Arnaz, 1981).

El currículum es un instrumento que contribuye a la formación de los estudiantes, toma en cuenta diversas perspectivas y se nutre de diversos autores. El currículum es algo más que experiencias de aprendizaje: se refiere al aprendizaje terminal del alumno como resultado de la enseñanza (Arnaz, 1981).

El currículum es el resultado de: a) análisis y reflexión sobre las características del contexto, del educando y de los recursos; b) la definición de los fines y los objetivos educativos; c) la especificación de los medios y procedimientos propuestos para la asignación de diversos recursos (Arredondo, 1981).

Por otro lado, el currículum tiene como uno de sus principales objetivos educar para que un profesional sea de utilidad para la sociedad, para que sea productivo y por ende pueda obtener un empleo. Díaz-Barriga considera al currículum como el documento oficial de carácter nacional en el que se indican el conjunto de contenidos a desarrollar en determinado nivel. (Díaz-Barriga, 1999).

Podemos definir un currículum educativo como un documento que esboza toda la información relacionada con un curso, enlista los objetivos de la materia, los tópicos a estudiar, las habilidades que se desarrollarán, los materiales a usar, trabajos o proyectos, fechas de entrega de trabajos y formas de evaluación.

Un currículum educativo orienta la actividad académica, además permite organizar y maximizar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Contribuye a cubrir las necesidades de la sociedad en cualquier ámbito.

1.5.1. Los cinco currículos concurrentes

Posner (1998) en su libro *Análisis del currículum*, nos explica que existen cinco tipos de currículos, todos y cada uno de ellos contribuyen a la formación de los estudiantes.

- Currículum oficial.
- Currículum operativo.
- Currículum oculto.

- Currículo nulo.
- Currículo adicional.

El currículo oficial.

También conocido como currículo escrito, en él se pueden encontrar diagramas de alcance y secuencia, programas de estudio, guías, esquemas de rutas y listas de objetivos. Su función principal es proporcionar a los docentes una base para la planeación de sus clases y poder evaluar a los educandos, asimismo, es un instrumento que facilita la supervisión a los profesores.

El currículo operativo.

Los principales conceptos de éste se conocen como el currículo enseñado y el currículo evaluado; el primero se centra en los contenidos y el énfasis que el docente pone en su clase; el segundo se refiere a los resultados obtenidos por los estudiantes, en éste, los instrumentos de evaluación son de suma importancia.

El currículo oculto.

El currículo oculto a pesar de tener un impacto más significativo y duradero en los estudiantes no es reconocido por las instituciones. Los contenidos de este currículo no se encuentran relacionados con las normas y valores fomentados por la sociedad o las instituciones, se enfocan en problemas de género, clase, raza, autoridad y conocimiento escolar, entre otros temas.

El currículo nulo.

Los contenidos principales de este currículo se centran en aquellas materias que no se enseñan y que son de suma importancia para la formación integral de los estudiantes, materias

como: educación financiera, responsabilidad familiar, comunicación efectiva, manejo de emociones, resiliencia, entre otras.

El currículo adicional.

Se encuentra estrechamente ligado a las experiencias no relacionadas con las materias oficiales. Aquí cobran una gran relevancia las actividades extracurriculares en donde los estudiantes aprenden sobre el trabajo colaborativo, el respeto, la importancia del juego limpio, etc.

1.6. El currículo en inglés.

Derivado de la demanda de profesionales que cuenten con las habilidades necesarias para enfrentar un mundo globalizado, las instituciones de educación superior se ven en la necesidad de formar estudiantes bilingües, por lo tanto, hoy en día el manejo del idioma inglés es de suma importancia. Un currículo en inglés debe contribuir al desarrollo de las competencias necesarias para que los estudiantes puedan integrarse a un mundo globalizado por medio de una formación integral que cumpla con las exigencias del mercado laboral.

El manejo del idioma inglés es uno de los pilares del currículo universitario, este a su vez es valorado como herramienta de información y comunicación y su apropiado manejo, por parte de quienes se forman y forman en dicha institución, es fundamental para competir en el actual mundo laboral y personal (Segura, 2004).

En lo que respecta al currículo de los niveles básicos correspondientes a la materia de inglés de la EBC, estos se basan completamente en la serie de libros *Business Result* de la editorial Oxford. El nivel uno usa el *Elementary*, los niveles dos y tres usan el *Pre-intermediate*, el cual se divide en dos partes, y el nivel 4 utiliza el libro *Intermediate* en su totalidad. No hay cambio ni modificación alguna en el currículo de la materia de inglés, es decir, lo único que se hizo, fue transcribir el índice de los libros en su totalidad al programa.

1.7. Didáctica

El término Didáctica procede del griego: didaktiké, didaskein, didaskalia, didaktikos, didasko. Todos estos términos tienen en común su relación con el verbo enseñar, instruir, exponer con claridad. Didaskaleion era la escuela en griego; didaskalia, un conjunto de informes sobre concursos trágicos y cómicos; didaskalos, el que enseña; y didaskalikos, el adjetivo que se aplicaba a la prosa didáctica (Mallart, 2001).

Para Comenio, uno de los pedagogos más importantes de los inicios de esta disciplina, en su obra *Didáctica Magna*, la Didáctica era “el artificio universal para enseñar todas las cosas a todos, con rapidez, alegría y eficacia” (Comenio, 2014).

Podemos definir la didáctica como la ciencia de la educación que se especializa en las técnicas y métodos de enseñanza con el objetivo de intervenir en el proceso de enseñanza-aprendizaje y así lograr transmitir los conocimientos de la mejor manera para su asimilación. En el contexto actual el maestro expone los conocimientos utilizando diversas técnicas para facilitar su asimilación por parte del educando.

En la EBC se fomenta la libertad de cátedra, por lo tanto, los docentes tienen completa autonomía para decidir sobre la manera en que imparten su clase, seleccionan materiales y en algunas ocasiones deciden sobre los criterios de evaluación.

“El propósito de la educación es mostrar a la gente cómo pensar por sí misma”.

-Noam Chomsky

II LA ESCUELA BANCARIA Y COMERCIAL: CASO DE ESTUDIO

Me he dedicado a la enseñanza del idioma inglés por más de 20 años, 11 de ellos he sido docente en la EBC, en esta institución he tenido la oportunidad de observar el fenómeno educativo más de cerca ya que la institución me ha permitido contribuir no solo como docente, sino también como responsable de otras actividades, mismas que me han brindado un panorama más amplio de lo que es la educación. Es por eso que en este capítulo hago una pequeña reseña de la historia de la EBC en México, específicamente en campus Querétaro y una descripción del programa de estudios de los cursos de inglés, específicamente de los niveles básicos.

2.1 Breve historia de la Escuela Bancaria y Comercial.

La Escuela Bancaria y Comercial del Banco de México se fundó el 10 de marzo de 1929 como un proyecto del Banco de México destinado a preparar mejor a sus trabajadores. Su objetivo era capacitar a su personal en el manejo de las finanzas y la manera en que operaba la banca en un contexto en el que la presencia empresarial extranjera en México se encontraba en incremento. La escuela inicia operaciones con la carrera de Funcionario Bancario, asimismo, empiezan los cursos por correspondencia. Para 1932 la escuela se separa del Banco de México y comienza operaciones con el nombre con el que se le conoce en la actualidad: Escuela Bancaria y Comercial (EBC). La EBC es la institución de educación superior de régimen privado más antigua del país.

Dentro de los fundadores de la EBC se encuentran Agustín Loera y Chávez, quien fue uno de los promotores culturales más destacados de la época, así como por su trabajo en el ámbito educativo y literario; Manuel Gómez Morín, quien fue presidente del Banco de México y rector de la Universidad Nacional Autónoma de México, también formó parte del grupo de fundadores de la EBC, años más tarde se convertiría en director de la institución, durante uno de sus discursos dijo “había que reestructurar el sistema bancario mexicano; pero faltaba el elemento humano, faltaban mexicanos que supieran las funciones esenciales de la banca y fueran capaces de manejarla” (EBC, 2020).

La educación superior es vital para el desarrollo de las competencias y los conocimientos avanzados, que son primordiales para las economías actuales (Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD], 2019). Es gracias a la educación superior que los educandos pueden desarrollar las habilidades requeridas para los retos que afrontan país y empresas. La Escuela Bancaria y Comercial tiene como visión formar emprendedores que se distingan en el ámbito de las organizaciones por su saber, por su hacer y por su ser (EBC, 2020). Somos estudiantes para siempre, somos impulsores de progreso y somos honestos y socialmente responsables son los principios institucionales que rigen a la EBC.

La presencia de la Escuela Bancaria y Comercial en México se ha extendido con el paso de los años. La institución inició operaciones en el centro de la Ciudad de México en el edificio ubicado en la calle de Palma número 27 y para 1942 se inaugura el Campus Reforma. Tuvieron que pasar más de cuarenta años para abrir el segundo Campus, Chiapas, el cual abrió sus puertas en 1995. Entre 2005 y 2009 las instituciones de régimen privado se expandieron en el país lo que dio como resultado la inauguración de los Campus Tlanepantla, Toluca y Querétaro. En la siguiente década y para seguir fortaleciendo la misión de la escuela se tomó la decisión de fortalecer la presencia de la institución en la zona del Bajío debido al crecimiento económico y a la llegada de empresas extranjeras en esa área, por lo que entre 2011 y 2018 se crearon los Campus León, San Luis Potosí, Guadalajara, Aguascalientes y Pachuca. En la misma década y para continuar con los planes de expansión la EBC inauguró el Campus Mérida.

En la imagen se puede observar la ubicación de los diversos campus, con una fuerte presencia en la zona del Bajío debido a la proliferación de empresas extranjeras.



Figura 1 Planteles de la EBC en la República Mexicana

Fuente: Elaboración propia

La Escuela Bancaria y Comercial cuenta con licenciaturas relacionadas al ámbito de los negocios. Actualmente se imparten las carreras de: Administración de Empresas, Comercio y Negocios Internacionales, Finanzas y Banca, Contaduría Pública, Administración de Negocios de Comunicación y Entretenimiento, Derecho, Mercadotecnia y Administración de Negocios de Turismo y Hospitalidad, también cuenta con dos posgrados: Maestría en Alta Dirección y Maestría en Dirección Financiera.

Después de más de nueve décadas, la sociedad y las empresas de negocios más prestigiosas en el país reconocen la calidad académica de la Escuela Bancaria y Comercial. Hoy en día la institución cuenta con aproximadamente 12 mil convenios con diversas empresas nacionales y extranjeras relacionadas al ámbito de los negocios. De esta forma, la EBC continúa contribuyendo al desarrollo económico de la sociedad, tal y como lo ha hecho en sus 90 años de existencia. Aunado a ello, la institución cuenta con diversas certificaciones por parte de las principales instituciones educativas del país, entre ellas se encuentran: el convenio de colaboración con el CENEVAL para la aplicación de exámenes EGEL, la acreditación CACECA que evalúa los estándares de calidad académica, la acreditación

FIMPES que supervisa el cumplimiento con los estándares de calidad que garantizan la formación de profesionales y la ACBSP, la cual reconoce la excelencia educativa de sus programas de estudio, entre otras (Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior [FIMPES], 2022).

2.2 La Escuela Bancaria y Comercial Campus Querétaro

Querétaro se ha consolidado como uno de los estados con mayor crecimiento en los últimos años, la entidad es hoy en día un referente económico en la nación. De acuerdo con el INEGI, la economía en Querétaro se ha posicionado como la séptima economía que más ha crecido en el país en la última década (Rodríguez, 2020). Asimismo, el colectivo *México ¿Cómo Vamos?* integrado por instituciones como el CIDE, UNAM, ITAM, Harvard, entre otras, la ha evaluado como una de las cinco más prósperas en el último lustro. Cabe señalar que Querétaro es el estado con mayores solicitudes de patentes, además tiene el mejor aprovechamiento de los medios electrónicos y es el más atractivo para la población foránea con educación superior (Navarro, 2020).

La Escuela Bancaria y Comercial inauguró el campus Querétaro en el año 2009 siendo el cuarto campus de la institución, éste se localiza en el municipio de Corregidora, a unos cuantos minutos del centro de la ciudad. La incursión en la entidad se debió en parte a la llegada de una gran variedad de empresas, principalmente en los ramos aeronáutico, automotriz, agroindustria, electrodomésticos y construcción, mismas que fueron determinantes para la construcción del campus (INEGI, 2008). Debido a su amplio reconocimiento en la Ciudad de México y en otras partes del país, la institución ha logrado consolidarse como una de las principales opciones tanto para los jóvenes queretanos que tienen interés por prepararse profesionalmente como para las empresas que buscan capital humano preparado para tener un mejor crecimiento económico del estado.

Las instituciones de educación superior tienen como objetivo transformar la sociedad por lo que los estudiantes deben ser críticos con las problemáticas sociales para poder promover soluciones que beneficien a la comunidad en la que se encuentran y al país. Vinculado con este propósito, la Escuela Bancaria y Comercial ha tenido un impacto positivo

en el Estado de Querétaro, en el 2017, derivado de la entrada en vigor de la Ley de Disciplina Financiera, la escuela realizó el Seminario de Finanzas Públicas Municipales (Valdelamar, 2018). A dicho evento acudieron académicos, funcionarios públicos, estudiantes y público en general. En 2018, la EBC, junto a otras universidades de la entidad firmó un convenio de colaboración para estrechar los lazos de colaboración y vinculación entre las escuelas dedicadas al sector turístico y así generar proyectos que beneficien a la entidad como destino (Quadratín, 2019). En 2020, con el objetivo de crear más y mejores empresas con sentido de responsabilidad, un grupo de estudiantes de 7º semestre se integraron a la iniciativa Primer Capítulo Universitario de la Escuela Bancaria y Comercial, la cual busca fomentar la creación de más y mejores empresas con alto sentido de responsabilidad social (COPARMEX, 2020).

La EBC siempre se ha caracterizado por estar a la vanguardia en sus programas educativos, por lo que los estudiantes se preparan para contribuir con los conocimientos y prácticas adquiridas en la institución para desarrollarse profesionalmente en una empresa o bien para emprender sus propios negocios. La Secretaría de Educación Pública ha ubicado a la escuela en el selecto grupo de instituciones superiores consolidadas y le otorga la categoría de Institución acreditada consolidada SEP nivel III (Líder Empresarial, 2020). Por la calidad de los programas y servicios académicos que ofrece, en 2019 el rector de la EBC recibió durante la conferencia anual de *Accreditation Council for Business Schools and Programs* (ACBSP) llevada a cabo en Houston, Texas, el máximo reconocimiento por la excelencia educativa de nuestros programas de estudio: la Full Accreditation (EBC, 2020). La EBC también cuenta con el aval de *Oxford University Press* para capacitar a los profesores de la academia de inglés y contribuir al fortalecimiento de los programas del inglés de negocios en la institución (EBC, 2020).

Con el firme objetivo de proporcionar la mejor experiencia educativa, la EBC busca en todo momento que sus estudiantes puedan poner en práctica sus conocimientos, es así que en julio del 2016, un grupo de estudiantes de la carrera de Comercio y Negocios Internacionales participaron en el Séptimo Maratón de Nacional de Conocimientos de Comercio Exterior, Negocios Internacionales y Logística organizado por el Consejo Empresarial Mexicano de Comercio Exterior, Inversión y Tecnología (COMCE), en este evento los estudiantes de la EBC obtuvieron el primer lugar de entre 52 universidades

provenientes de diversos estados de la república (El Universal, 2016). En mayo de 2016 se organizó el foro para emprendedores “Influénciate”, mismo que tuvo como objetivo construir a la construcción de líderes y de jóvenes emprendedores. El presidente municipal de Corregidora, Mauricio Kuri, habló sobre la importancia de exponer a los estudiantes a este tipo de eventos con la finalidad de que empiecen a familiarizarse con el emprendimiento y buscar nichos de mercado en donde puedan iniciar sus negocios y así, poder poner en práctica los conocimientos y habilidades adquiridas en sus estudios universitarios. (Noticias, 2016). En 2018 la EBC y Ernest and Young, líder global en auditoría y asesoría de negocios, servicios fiscales, legales y transaccionales; firmaron un convenio de colaboración académica orientado al fortalecimiento de las habilidades gerenciales, en los futuros egresados de los distintos planes de estudio, que demanda el contexto laboral ante entornos cada vez más cambiantes, inciertos e interconectados (EBC, 2018).

“Somos honestos y socialmente responsables” es uno de los principios institucionales por los que se rige la institución (EBC, 2020). En 2009 se dio inicio al proyecto de reforestación de la EBC, mismo que se lleva a cabo en junio de cada año, el objetivo de este proyecto es concientizar a la comunidad de alumnos, docentes y administrativos sobre la importancia de cuidar el medioambiente (Machorro, 2018). En febrero del 2020 en conjunto con los Centros de Integración Juvenil (CIJ), se firma el Convenio Nacional de Prevención de Adicciones, con ello se busca concientizar a la comunidad sobre la importancia de llevar una vida sana (Machorro, 2020). Por medio de este tipo de actividades la EBC ha demostrado su compromiso con la sociedad queretana.

2.3 El inglés en la Escuela Bancaria y Comercial

El idioma inglés se ha consolidado como la lengua más hablada en el mundo, es el idioma por defecto de los negocios internacionales, el turismo y la tecnología. (Berlitz 2020). Actualmente es el idioma que más personas hablan a nivel mundial. Diversas industrias y áreas del conocimiento utilizan el idioma inglés como Lengua Franca (derivado del latín *lingua franca*), cuyo significado es: idioma que adoptan las personas que no comparten la misma lengua para lograr un entendimiento. Una persona que habla inglés es capaz de

entender a 1 de cada 3 personas que se conectan a Internet (Internet World Stats, 2020). Si una persona habla inglés, tiene más posibilidades de acceder a una mejor educación debido a que puede consultar una mayor cantidad de información y, por ende, tener más oportunidades de conseguir empleo.

Los idiomas más hablados en el mundo a fecha de 2020

(hablantes y hablantes nativos, en millones)

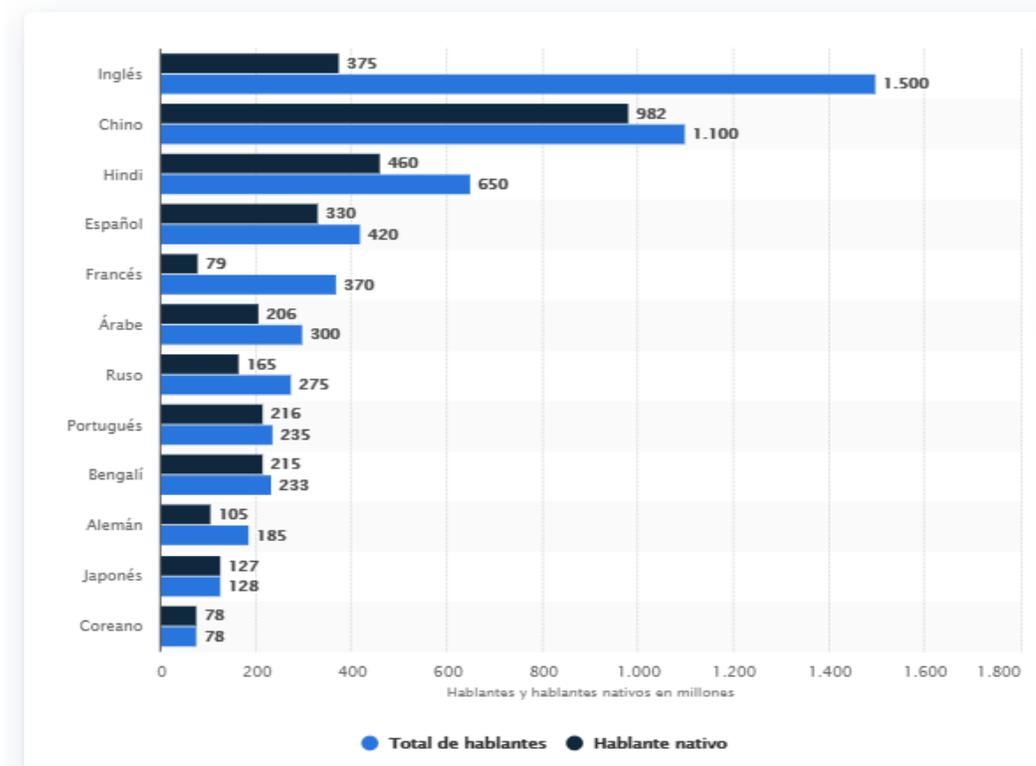


Figura 2 Idiomas más hablados al 2020

Fuente: Berlitz (2020)

Top Ten Languages Used in the Web - March 31, 2020 (Number of Internet Users by Language)					
TOP TEN LANGUAGES IN THE INTERNET	World Population for this Language (2020 Estimate)	Internet Users by Language	Internet Penetration (% Population)	Internet Users Growth (2000 - 2020)	Internet Users % of World (Participation)
English	1,531,179,460	1,186,451,052	77.5 %	742.9 %	25.9 %
Chinese	1,477,137,209	888,453,068	60.1 %	2,650.4 %	19.4 %
Spanish	516,655,099	363,684,593	70.4 %	1,511.0 %	7.9 %
Arabic	447,572,891	237,418,349	53.0 %	9,348.0 %	5.2 %
Portuguese	290,939,425	171,750,818	59.0 %	2,167.0 %	3.7 %
Indonesian / Malaysian	306,327,093	198,029,815	64.6 %	3,356.0 %	4.3 %
French	431,503,032	151,733,611	35.2 %	1,164.6 %	3.3 %
Japanese	126,476,461	118,626,672	93.8 %	152.0 %	2.6 %
Russian	145,934,462	116,353,942	79.7 %	3,653.4 %	2.5 %
German	98,654,451	92,525,427	93.8 %	236.2 %	2.0 %
TOP 10 LANGUAGES	5,273,725,132	3,525,027,347	66.8 %	1,188.2 %	76.9 %
Rest of the Languages	2,522,890,578	1,060,551,371	42.0 %	1,114.1 %	23.1 %
WORLD TOTAL	7,796,615,710	4,585,578,718	58.8 %	1,170.3 %	100.0 %

Figura 3 Los 10 idiomas más usados en internet al 2020

Fuente: IWS (2020)

La competitividad que se vive en el mundo de los negocios actualmente obliga a las empresas a buscar talento con habilidades específicas, entre estas se encuentra hablar el idioma de los negocios. El inglés es una herramienta indispensable para el posicionamiento de las empresas en cadenas de producción y distribución a nivel global, lo cual requiere de esfuerzos por encontrar proveedores, clientes, aliados estratégicos y consumidores en otras latitudes (IMCO, 2015). De acuerdo con el Índice de Nivel de Inglés, EPI por sus siglas en inglés, México se encuentra entre los países con una clasificación de “muy bajo” dominio del inglés, ya que actualmente ocupa la posición 82 de 100 naciones (EF, 2020). Querétaro, por su parte, se encuentra en el lugar once entre las entidades de la República Mexicana en el uso del idioma inglés. Como podemos darnos cuenta, el manejo del inglés es de suma importancia para poder competir en el mundo de los negocios.

La EBC imparte clases de inglés de negocios debido a que sus licenciaturas se encuentran enfocadas al ámbito empresarial. En conjunto con *Oxford University Press* se han

elaborado programas que permiten a los estudiantes desarrollar las habilidades del idioma inglés requeridas en el ámbito de los negocios. Actualmente se imparten 10 niveles, mismos que se encuentran divididos en 3 básicos, 3 intermedios y 4 avanzados. Para poder ubicar a los alumnos de nuevo ingreso se debe tomar un examen estandarizado en línea y, en casos particulares, un examen oral. Los estudiantes tienen como obligación cursar cuatro niveles lo que les permite alcanzar un nivel B2, el cual los describe como usuarios independientes, es decir, pueden comunicarse sin esfuerzo con hablantes nativos. En su último curso de inglés los alumnos toman el examen TOEFL para evaluar las habilidades adquiridas a lo largo de 2 años de estudio y práctica del idioma.

Distribución de niveles en la Escuela Bancaria y Comercial

	Básicos	Intermedios	Avanzados
	1	4	7
Distribución de	2	5	8
niveles	3	6	9
			10

Tabla 2 Niveles en la EBC

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente figura se puede observar la distribución de niveles de acuerdo con el Marco Común Europeo (MCER) que define la habilidad lingüística.

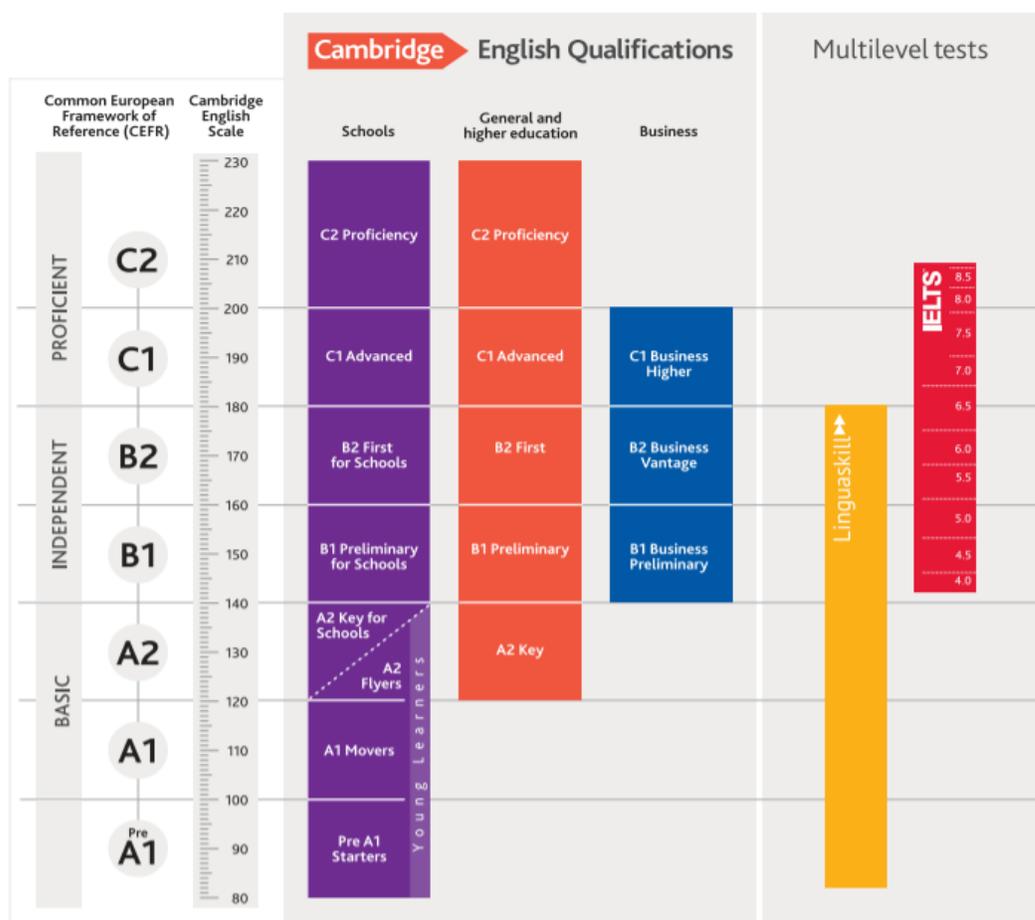


Figura 4 Distribución de niveles de acuerdo al MCER

Fuente: Cambridge (2021)

Los objetivos de la enseñanza de idiomas definen el propósito de los programas y las lecciones, precisan las habilidades que los estudiantes van a adquirir para escribir, leer, escuchar y hablar (Arjona, 2019). El programa de inglés en la EBC está diseñado para que los profesores faciliten el aprendizaje de los estudiantes por medio de diversas actividades que potencien habilidades como liderazgo, solución de problemas, negociación, gestión de proyectos, trabajo colaborativo, y así desarrollar las competencias necesarias para desempeñarse con éxito en el ámbito de los negocios. El principal material que los estudiantes

usan es el libro *Business Result* de la editorial Oxford ya que además de las actividades que se encuentran en libro la editorial permite a los alumnos acceder a practica en línea. Gracias a las herramientas proporcionadas tanto por los docentes de la academia de inglés y por la editorial Oxford, los estudiantes de la EBC cuentan con más opciones para practicar y mejorar su nivel de inglés.

2.4 Los proyectos en la academia de inglés.

El Aprendizaje Orientado a Proyectos (AOP) puede ser definido como un modelo de aprendizaje con el cual los estudiantes colaboran de manera activa, planean, implementan y evalúan proyectos que tienen aplicaciones en el mundo real (Martí et al., 2010). Las ventajas que ofrece este método de enseñanza-aprendizaje son diversas, entre ellas se encuentran: desarrollo de pensamiento crítico, planificación, trabajo colaborativo, comunicación, solución de problemas, creatividad, negociación, innovación entre otras. Es gracias a esta metodología que los estudiantes aprenden a aprender, habilidad muy valorada en el campo laboral hoy en día.

El método de enseñanza-aprendizaje por excelencia en la EBC es el AOP, todas y cada una de las academias en la institución cuentan con proyectos a corto, mediano y largo plazo en sus programas de estudio. La gran mayoría de los proyectos son trabajados en equipos ya que es de suma importancia para la institución fomentar el trabajo colaborativo. La EBC prepara para resolver problemas, para decidir, para no depender, para arriesgarse y probar nuevos rumbos, para buscar soluciones y corregir a tiempo y con éxito en el mundo de negocios (EBC, 2021).

La academia de inglés cuenta con proyectos en cada uno de sus 10 niveles, el objetivo primordial de ellos es proporcionar a los estudiantes las habilidades requeridas en el campo laboral hoy en día y exponerlos a experiencias que les permitan desarrollarse profesionalmente en el inglés de negocios. Análisis empresarial para poder implementar procesos o cambios en las empresas. Entrevistas basadas en competencias para que los alumnos sepan cómo desenvolverse en una. Emprendimiento y elaboración de planes de

negocios con el objetivo de que los estudiantes inicien su propia empresa. Estos son algunos de los proyectos que los estudiantes desarrollan en sus clases de inglés.

El presente trabajo se centra en los niveles básicos, ya que es donde se encuentran a los estudiantes con niveles más bajos de inglés y el índice de reprobados es muy alto. 90% de los alumnos de nuevo ingreso provienen de escuelas particulares, es decir, han estudiado inglés desde preescolar, no obstante, su nivel de inglés difiere mucho. Aquellos alumnos con un nivel bajo son ubicados en los niveles del uno al cuatro siendo el nivel cuatro en donde se ha llegado a registrar un porcentaje de reprobados de hasta 85% lo que implica recurrir a la materia (en algunos casos se recursa hasta tres veces), esto no solo implica una cuestión económica, sino también afecta la motivación del alumno por aprender ya que su objetivo principal es aprobar la materia. Derivado de esta situación, el objetivo de este trabajo es identificar áreas de oportunidad y realizar una propuesta que contribuya a fortalecer el programa.

Los siguientes proyectos corresponden a los niveles del uno al cuatro.

2.4.1 Proyecto nivel 1

Hacer negocios es cada vez más complicado, encontrar clientes, socios y proveedores es primordial para el éxito de las empresas. Para brindar a los estudiantes una experiencia que les permita ofrecer sus servicios o llevar a cabo alianzas con otras empresas, deben organizar un “Business Brunch” (comida de negocios). Para ello los alumnos deben trabajar en equipo y desarrollar el perfil de una empresa, qué vende, qué servicios ofrece, qué oportunidades de negocios ofrece y después de ello cada uno tiene que desarrollar su perfil dentro de la empresa (puesto y actividades), Durante el evento los alumnos deben presentarse y presentar a su empresa para buscar clientes, proveedores o socios.

2.4.2 Proyecto nivel 2

Hoy en día las redes sociales son primordiales para el éxito de las empresas, tener un perfil en Facebook, Instagram o Twitter es vital para darse a conocer. Asimismo, es esencial

contar con una página en internet ya que en ella es posible encontrar más información sobre la empresa. En este nivel los alumnos tienen como proyecto el diseño de una página web para determinadas empresas. Haciendo uso de programas disponibles en línea como Canvas o GoDaddy los estudiantes tienen la oportunidad de diseñar la página web del negocio familiar, de un amigo o de una compañía seleccionada por el maestro. Cerca del final del semestre las páginas deben ser presentadas ante un jurado que evalúa y supervisa que las páginas funcionen correctamente.

2.4.3 Proyecto nivel 3

Uno de los proyectos más utilizados por las empresas actualmente es la implementación de un SWOT analysis (FODA por sus siglas en español). Es una herramienta que permite identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. También permite a la empresa llevar a cabo un diagnóstico de procesos, productos o servicios para definir objetivos y poder implementar estrategias con la finalidad de alcanzar metas específicas. Para este proyecto los estudiantes deben implementar un SWOT de una empresa mexicana y exponerlo frente a un jurado.

2.4.4 Proyecto nivel 4

Reclutar talento es una actividad esencial para las empresas. Llevar a cabo un meticuloso proceso de selección que permita encontrar un candidato que cumpla con el perfil para un puesto de trabajo es una tarea compleja. Contar con un buen currículum vitae que no sea extenso, pero que cuenta con la información necesaria es primordial para los candidatos, de igual forma, tener un buen desempeño en la entrevista es vital.

La mayoría de los estudiantes en este nivel cuentan con poca o nula experiencia laboral. De manera individual o en equipos deben buscar o planear una actividad similar al servicio social que les permita tener experiencias de tipo laboral. Una vez completado el servicio o la actividad deben hacer su currículum (en inglés) con el formato EBC y plasmar

las actividades llevadas a cabo. Finalmente, y con ayuda del departamento de vinculación empresarial, se organizan entrevistas con diversas compañías en donde se les harán preguntas sobre sus estudios y competencias. Es importante mencionar que la entrevista es evaluada por personal del área de reclutamiento de las empresas.

"Enseñar exige saber escuchar".

-Paulo Freire

III DIAGNÓSTICO EDUCATIVO DE LOS PROGRAMAS BÁSICOS DE INGLÉS DE LA EBC.

Actualmente muchas instituciones educativas llevan a cabo procesos de autoevaluación con el objetivo de mejorar la calidad de sus currículos, programas, procesos, tópicos, formas de enseñar y evaluaciones. Para ello es necesario realizar un diagnóstico que permita identificar áreas de oportunidad que contribuyan a mejorar la calidad de sus contenidos y que además se encuentren a la vanguardia para que sus estudiantes puedan desarrollar las competencias requeridas por las empresas hoy en día.

Una adecuada valoración de los programas de estudio que forman parte de currículo permite a las instituciones educativas identificar la pertinencia de sus programas con el propósito de responder a los retos que se presentan en la sociedad. En el caso de este proyecto, se llevará a cabo un diagnóstico educativo por medio del estudio de caso, esto nos permitirá obtener información que nos ayude a entender la realidad educativa del currículo, y así estar en posición de identificar las áreas de oportunidad del programa de inglés de negocios de la Escuela Bancaria y Comercial, Campus Querétaro. En el presente capítulo se dan a conocer las pautas metodológicas de este proceso y las preguntas y objetivos que guiaron este proceso de indagación.

3.1 Diagnóstico educativo

Marí (2001), considera el diagnóstico educativo como “un proceso de indagación científica, apoyado en una base epistemológica y cuyo objeto lo constituye la totalidad de los sujetos (individuos o grupos) o entidades (instituciones, organizaciones, programas, contexto familiar, socio-ambiental, etc.) considerados desde su complejidad y abarcando la globalidad de su situación, e incluye necesariamente en su proceso metodológico una intervención educativa de tipo perfectiva” (p. 201). Un diagnóstico educativo es una herramienta que contribuye a mejorar la calidad de la educación en una institución, además su pertinencia tiene un impacto vital para la sociedad.

Para Buisán Y Marín (2001), el diagnóstico educativo es “un proceso que trata de describir, clasificar, predecir y explicar el comportamiento de un sujeto dentro del marco escolar. Incluyen un conjunto de actividades de medición y evaluación de un sujeto (o grupo de sujetos) o de una institución con el fin de dar una orientación.” (p.13). Debemos entender que el objetivo de un diagnóstico curricular no se reduce a la corrección de las problemáticas encontradas, el principal propósito debe ser la mejora del proceso enseñanza-aprendizaje. Para llevar a cabo un correcto diagnóstico es primordial tener en consideración los diversos tipos de alumnos, sus habilidades, el personal docente y las necesidades específicas de la institución en donde se realice el diagnóstico.

Un diagnóstico curricular requiere de un riguroso acopio de información, de una gran variedad de datos proporcionados por los involucrados en el proceso enseñanza-aprendizaje. Haciendo uso de diversas técnicas de recopilación se puede obtener información cualitativa y cuantitativa, perspectivas y juicios que nos permitan elaborar una propuesta pedagógica que cumpla con los requisitos de pertinencia, confiabilidad, relevancia y practicidad.

Arriaga (2015) identifica una serie de etapas para llevar a cabo un adecuado diagnóstico curricular:

- a) Búsqueda y recopilación de información.
- b) Análisis de la información.
- c) Valoración de la información.
- d) Identificación de aspectos a intervenir.
- e) Toma de decisiones.
- f) Propuesta de mejora.

Tomando en cuenta lo anterior, se utilizarán diversos métodos de investigación tales como: cuestionarios, entrevistas a estudiantes y personal docente. La investigación se realizará en un periodo de 4 semanas para después proceder al análisis de datos y continuar con los pasos siguientes para finalizar con una propuesta.

Un diagnóstico educativo debe partir de una necesidad y un objetivo, mismo que debe adaptarse al contexto en el que se lleva a cabo. La información obtenida debe servir como punto de partida para diseñar una propuesta adecuada, pertinente y congruente con la misión

educativa de la institución en donde se lleva a cabo dicho diagnóstico. Podemos decir que el objetivo principal es mejorar la calidad de la educación. El Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE. 2019) establece que un diagnóstico educativo debe estar en sintonía con alguna de los siguientes objetivos:

- Contribuir a la formulación de políticas educativas y el diseño e implementación de los planes y programas que de ellas deriven.
- Ofrecer información sobre el grado de cumplimiento de los objetivos de mejora establecidos por las autoridades educativas, en lo relacionado con la mejora del currículo.
- Mejorar la gestión escolar y los procesos educativos, específicamente en cuanto a la gestión y proceso del diseño del currículo.
- Fomentar la transparencia y la rendición de cuentas del Sistema Educativo Nacional, a nivel de institución o nivel en el que se realice la evaluación.

Un diagnóstico educativo conlleva una reflexión, un análisis profundo que nos permita revisar qué está fallando, qué hay que mejorar, qué se puede modificar, qué está bien y qué está mal. El objetivo del diagnóstico busca identificar diversos factores que influyen o impactan de manera negativa el proceso de enseñanza-aprendizaje.

La Dirección Nacional de Información y Evaluación Educativa (DINIECE) elaboró una guía para la evaluación de programas en educación, en ella se propone una serie de fases para elaborar un adecuado diagnóstico educativo.

Fase 1: Conformación de equipo evaluador.

Fase 2: Reconstrucción de las coordenadas del programa a evaluar.

Fase 3: Identificación de los autores o involucrados.

Fase 4: Recorte y descripción del problema.

Fase 5: Definición de los problemas y objetivos.

Fase 6: Operacionalización de las preguntas.

Fase 7: Relevamiento de los datos.

Fase 8: Análisis de los datos.

Fase 9: Elaboración del informe.

Fase 10: Devolución de resultados.

3.2 Estudio de caso

Derivado del trabajo que se está realizando, se tomó la decisión de realizar un estudio de caso, éste es una de las herramientas más utilizadas para llevar a cabo una investigación cualitativa que permita identificar áreas de oportunidad en el currículo de la EBC y así poder enfocar este trabajo hacia una propuesta didáctica integral en beneficio de los estudiantes y de la institución.

La metodología estudio de caso consiste en investigar un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto real de existencia, cuando los límites entre el fenómeno y el contexto no son claramente evidentes y en los cuales existen múltiples fuentes de evidencia que pueden usarse (Yin, 1994). El estudio de caso es un instrumento de gran utilidad, su principal característica estriba en el hecho de que permite medir y registrar diversos tipos de información de un determinado fenómeno, puede ser aplicado en diferentes áreas como la política, estudios de mercado, negocios, desarrollo tecnológico y por supuesto en el ámbito educativo.

Una de las particularidades del estudio de caso es que toma en cuenta diversos tipos de información y datos, asimismo pone mucho énfasis en la observación. El estudio de caso también se caracteriza por ser particular, descriptivo, heurístico e inductivo (Pérez, 1994). Es así como esta herramienta se enfoca en el análisis de diversas situaciones, por lo tanto, el entorno educativo es ideal para llevar a cabo un análisis profundo de sus procesos de enseñanza-aprendizaje, dinámicas, objetivos y currículos.

Según Stake (2005), la nota distintiva del estudio de caso está en la comprensión de la realidad objeto de estudio: "El estudio de casos es el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad en circunstancias importantes". Desde una perspectiva interpretativa, Pérez (1994) afirma que "su objetivo

básico es comprender el significado de una experiencia". La intención de este tipo de investigación radica en el hecho de la búsqueda de un conocimiento particular, específico, que tome en cuenta el contexto donde se presenta el fenómeno, ése el principal objetivo de esta herramienta de investigación.

El estudio de caso que se aborda en este trabajo tiene como principal objetivo identificar los contenidos que deban actualizarse, así como las prácticas docentes que deban modificarse en beneficios de los estudiantes de la Escuela Bancaria y Comercial Campus Querétaro, esto nos permitirá elaborar un diagnóstico educativo. Una vez identificado lo anterior, se elaborará una propuesta integral que contribuya al fortalecimiento del currículo con miras a mejorar el aprendizaje y la enseñanza del inglés de negocios de los cursos básicos de la EBC.

3.3 Instrumentos de recolección de datos

3.3.1 El cuestionario

Existen diversas formas de llevar a cabo una evaluación de un currículo. Uno de los instrumentos más utilizados para ello es el cuestionario. Es el instrumento básico, el cual consiste en un conjunto de preguntas preparadas cuidadosamente sobre los hechos y aspectos que interesan a una investigación (Sierra, 1983). Un cuestionario facilita la recopilación de información de un gran espectro de sujetos, es práctico y permite llevar a cabo un análisis efectivo de un tema o varios.

El cuestionario es uno de los instrumentos más utilizados en el campo de la investigación cualitativa ya que la información se obtiene de fuentes primarias. Otro aspecto importante es que hoy en día pueden ser aplicados por medio de las tecnologías de la información, es decir, puede ser aplicado en línea, de esta forma los resultados pueden ser analizados de manera más rápida. Hay una gran variedad de aplicaciones que nos permiten diseñar un cuestionario e implementarlo de manera segura y confiable.

Para el presente trabajo y dado que he laborado para la EBC en un periodo de doce años (2010-2022), se tomó la decisión de elaborar un cuestionario ya que, es de vital importancia llevar a cabo una medición de variables de estudio (Hernández, 2014). Para la elaboración de los cuestionarios se realizó en primer lugar una revisión sobre la literatura disponible sobre dicho tema, también se analizaron trabajos similares para poder construir un instrumento eficaz que nos permitiera recabar información de manera práctica y efectiva.

Con el fin de llevar a cabo la construcción de este instrumento, se revisaron cuestionarios con temáticas similares, entre los cuales se encontró lo siguiente:

Lugar de aplicación	Número de preguntas	Tipo de cuestionario	Nombre del instrumento	Número de participantes	Participantes
Institución de enseñanza del idioma inglés	5	Preguntas abiertas	Cuestionario de perspectiva	40	Profesores
Institución educativa con diversos niveles educativos	35	Preguntas con opción múltiple	Cuestionario docente	140	Profesores
Universidad en Veracruzana	20	Preguntas con opción múltiple	Cuestionario a personal académico	No se indica	Profesores

Sistema educativo en Perú	35	Preguntas con opción múltiple	Encuesta para docentes de instituciones educativas privadas	No se indica	Profesores
---------------------------	----	-------------------------------	---	--------------	------------

Tabla 3 Cuestionarios consultados

Fuente: Elaboración propia

Al llevar a cabo el proceso anterior, se logró validar la construcción del instrumento de esta investigación, con el fin de garantizar su confiabilidad. Si no contamos con un instrumento que nos permita obtener información confiable, los resultados obtenidos no servirán para la construcción de una propuesta en beneficio de los estudiantes. Por lo tanto, debemos asegurarnos de que la calidad de dicho instrumento nos permita obtener información precisa y confiable.

Derivado de lo anterior, se desarrolló un instrumento de descripción cualitativa que cumpliera con las necesidades específicas de nuestro estudio y que nos permita recabar información pertinente para la elaboración de una propuesta en beneficio de la institución y estudiantes de la EBC. Se diseñó un cuestionario con 17 preguntas y respuestas de opción múltiple, se buscó aplicarlo a todo el personal docente de la academia de inglés del Campus Querétaro.

Un segundo criterio de validación del instrumento consistió en el juicio crítico de expertos por medio de la evaluación del mismo, para ello se consultó a dos profesores de la EBC. Las ventajas de este proceso de validación consisten en que el juicio crítico por expertos dará la primera formulación del cuestionario con el objeto de revisar y, en su caso, subsanar los errores observables (García, 2003). Los profesores revisaron cada uno de los cuestionarios y lo aplicaron a algunos de sus alumnos para verificar que las instrucciones, la redacción y la dinámica de aplicación fluyera de manera adecuada para así poder contar con un instrumento eficaz. Uno de los profesores, quien lleva laborando para la institución 10

años, comentó que el instrumento se encuentra bien redactado y que le pareció un buen instrumento para el objetivo del proyecto, asimismo lo aplicó a tres estudiantes para verificar que no existieran inconvenientes al momento de responderlo y reportó que no hubo problema alguno. Finalmente, sugirió incluir un par de preguntas, una para conocer el lugar del que provienen los alumnos y otra para identificar si estudiaron en una institución pública o privada: “Para el trabajo que estas realizando, sería importante identificar el origen de los estudiantes, asimismo, conocer si es que estudiaron en escuela pública o privada” (Flores, 2021). La otra profesora no encontró ningún inconveniente, considera que las preguntas son claras y concisas, al igual que el otro profesor, lo aplicó a un par de alumnos, quienes contestaron de manera rápida y sin hacer pregunta alguna: “El cuestionario está diseñado para poder identificar áreas de oportunidad relacionadas al sistema de ubicación, currículo y dinámicas utilizadas por los docentes de la institución” (Astilla, 2021).

Una vez realizadas las revisiones correspondientes, las correcciones y la incorporación de ideas por parte de docentes, se procedió a incorporar la información a las tablas de operacionalización que se presentan a continuación:

Propósito del instrumento: Conocer la opinión del profesorado sobre el currículo de la materia de inglés en niveles básicos.

Constructo	Dimensiones del constructo	Indicadores	Pregunta
Diagnóstico curricular	Niveles	1 2 3 4	Actualmente imparto el nivel.
	Currículo	1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Neutral 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo	Conozco el programa de estudios o currículo de la materia de inglés que imparto.

	Currículo	1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Neutral 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo	El currículo está diseñado de acuerdo con el perfil y necesidades de los estudiantes.
	Principios	1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Neutral 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo	El currículo de la institución cumple con los principios institucionales: a) Impulsores de progreso b) Estudiantes para siempre c) Honestos y socialmente responsables.
	Competencias	1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Neutral 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo	El currículo fomenta el desarrollo de competencias para el ámbito de los negocios tales como: a) Liderazgo. b) Solución de problemas. c) Trabajo en equipo. d) Adaptabilidad. e) Creatividad.
	Habilidades	1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Neutral 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo	El currículo promueve el desarrollo de las habilidades de adquisición de una segunda lengua tales como: a) Escucha. b) Escritura c) Lectura d) Habla

	Apropiación del conocimiento	1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Neutral 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo	El currículo permite que los estudiantes con bajo nivel de inglés puedan mejorar sus habilidades en el idioma.
	Aprendizaje basado en proyectos.	1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Neutral 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo	¿Conoce usted el aprendizaje basado en proyectos? a) Sí b) No En caso afirmativo, ¿considera que el currículo fortalece este tipo de aprendizaje?
	Trabajo en equipo.	1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Neutral 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo	¿Conoce usted el trabajo colaborativo? a) Sí b) No En caso afirmativo, ¿considera que el currículo fortalece este tipo de aprendizaje?
	Potencial	1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Neutral 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo	El currículo fomenta el pensamiento crítico al llevar a cabo las siguientes actividades: a) Análisis de situaciones. b) Evaluación de casos. c) Toma de decisiones.
	Motivación	1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Neutral 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo	El currículo motiva a los estudiantes a aprender derivado de los contenidos y actividades sugeridas.

	Misión	1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Neutral 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo	El currículo permite alcanzar el perfil de profesional que se pretende formar en la institución. “Formar emprendedores que se distingan en las organizaciones por su saber, su hacer y su ser”.
	Misión	1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Neutral 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo	El programa de inglés en su conjunto facilita a los estudiantes alcanzar los logros académicos esperados al término de todos los cursos obligatorios.
	Retroalimentación	1.- Sí 2.- No	La institución me ha consultado sobre qué aspectos de mejora observo en el currículo.
	Actualización	1.- 1 a 5 años 2.- 5 a 10 años 3.- Desconozco la frecuencia.	¿Con qué frecuencia se actualiza el currículo de la materia de inglés de negocios?

Tabla 4 Tabla de operacionalización para docentes

Fuente: Elaboración propia

Propósito del instrumento: Conocer la percepción de los estudiantes de niveles básicos de inglés de la EBC.

Constructo	Dimensiones del constructo	Indicadores	Pregunta
	Origen de los alumnos	1.- Ciudad de Querétaro 2.- Huimilpan 3.- Cadereyta	Soy estudiante proveniente de:

		<p>4.- Corregidora 5.- Jalpan 6.- San Juan del Río 7.- Tequisquiapan 8.- Amealco 9.- Guanajuato 10.- Hidalgo 11.- Michoacán 12.- Otro</p>	
	Tipo de escuela	<p>1.- Escuela pública 2.- Escuela privada</p>	Estudí el bachillerato en:
	Niveles	<p>1.- 1 2.- 2 3.- 3 4.- 4</p>	Actualmente curso el nivel:
	Sistema de ubicación	<p>1.- Examen oral (producción oral). 2.- Examen escrito (comprensión de lectura, comprensión auditiva y comprensión escrita).</p>	El examen de ubicación que tomé antes de iniciar mis cursos de inglés comprendía:
	Sistema de ubicación	<p>1.- Sí 2.- No</p>	<p>Al recibir mi resultado del examen de colocación fui asignado en un nivel de inglés acorde con mis habilidades en el idioma.</p> <p>En caso de que la respuesta anterior sea negativa, indique las razones brevemente.</p>

	Objetivos	<p>1.- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.- En desacuerdo</p> <p>3.- Neutral</p> <p>4.- De acuerdo</p> <p>5.- Totalmente de acuerdo</p>	Los docentes de la materia de inglés comparten el programa, temas, objetivos y proyectos al inicio del curso.
	Habilidades	<p>1.- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.- En desacuerdo</p> <p>3.- Neutral</p> <p>4.- De acuerdo</p> <p>5.- Totalmente de acuerdo</p>	El programa de la materia de inglés me ha permitido desarrollar las habilidades de habla, escucha, lectura y escritura.
	Habilidades de negocios	<p>1.- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.- En desacuerdo</p> <p>3.- Neutral</p> <p>4.- De acuerdo</p> <p>5.- Totalmente de acuerdo</p>	El programa de la materia de inglés contribuye al desarrollo de habilidades como trabajo colaborativo, liderazgo, toma de decisiones y solución de problemas.
	Prácticas pedagógicas	<p>1.- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.- En desacuerdo</p> <p>3.- Neutral</p> <p>4.- De acuerdo</p> <p>5.- Totalmente de acuerdo</p>	Las clases de la materia de inglés incluyen diversas dinámicas como: debates, audios, videos, juegos, lecturas y presentaciones.
	Objetivos	<p>1.- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.- En desacuerdo</p> <p>3.- Neutral</p> <p>4.- De acuerdo</p> <p>5.- Totalmente de acuerdo</p>	Las siguientes competencias adquiridas en la materia de inglés son de utilidad para mi desarrollo profesional:

			Liderazgo, solución de problemas, trabajo en equipo, adaptabilidad y creatividad.
	Misión	1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Neutral 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo	Mi nivel de inglés ha mejorado gracias a lo aprendido hasta ahora.
	Dinámicas	1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Neutral 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo	Las actividades que usan los profesores en clase fomentan la participación en todo momento.
	Metodología (Solo para estudiantes de nuevo ingreso)	1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Neutral 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo	La siguiente pregunta solo aplica para estudiantes de niveles 1 y 2 ¿Es necesario un curso de inducción para repasar conceptos y aprender sobre la forma de trabajo antes de iniciar el primer nivel de inglés?

Tabla 5 Tabla de operacionalización para alumnos

Fuente: Elaboración propia

3.3.2 La entrevista

Otro instrumento de evaluación es la entrevista, método que permite a los sujetos investigados tener un poco más de libertad para responder. Las entrevistas son aplicadas por personas especializadas en esta tarea, quienes hacen las preguntas y toman nota de las

respuestas (Sierra, 1983). El análisis de la información obtenida por medio de este instrumento nos permite entender la percepción de los sujetos sobre uno o varios temas en particular ya que pueden expresar lo que piensan, opinan o sienten.

Una entrevista permite interactuar con las personas de manera más fácil, más directa, sin condiciones. Para que una entrevista fluya mejor, es necesario buscar las condiciones y el momento adecuado con la finalidad de lograr que el entrevistado comparta sus puntos de vista, opiniones y experiencias sobre un determinado tema. La entrevista es la acción de reunirse, verse mutuamente. Implica la comparecencia entre dos o más personas en un lugar determinado para tratar algo de interés: un encuentro cara a cara en el que se generan preguntas y respuestas sobre algún punto en común (Colín, 2009).

La entrevista es una gran herramienta para recolectar datos cualitativos. Existen diversos tipos de entrevistas: estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas. Dependiendo del trabajo que se esté realizando, se seleccionará el tipo de entrevista pertinente. A continuación, se hace una breve descripción de los tipos de entrevistas.

Las entrevistas estructuradas son entrevistas más rígidas en donde los entrevistados tienen poco margen para expresarse de manera libre ya que las preguntas están diseñadas para ser respondidas de manera breve. El sujeto entrevistado debe ceñirse exclusivamente al guion establecido.

Las entrevistas semiestructuradas también cuentan con un guion, pero a diferencia de la entrevista anterior, el investigador cuenta con más libertad para poder obtener información. En este caso, es primordial que el entrevistador tenga una actitud abierta y flexible para poder ir saltando de pregunta según las respuestas que se vayan dadas por la persona entrevistada, o si es necesario, agregar una nueva (Folgueiras, 2016).

Finalmente, la entrevista no estructurada es vista como una plática entre dos personas ya que no cuenta con un guion, es decir es más bien una conversación entre dos o más sujetos. En este caso, el entrevistador debe tener la habilidad de saber escuchar de manera efectiva para poder saber qué preguntas hacer o no hacer en determinado momento. Estas entrevistas cuentan con un menor número de preguntas.

Para este trabajo, al igual que en el apartado anterior, se analizó la viabilidad de incorporar la entrevista y así profundizar más en el trabajo de investigación, por lo tanto, se utilizará la entrevista semiestructurada. Para la elaboración del instrumento se revisaron diversos textos y trabajos con el propósito de tener un panorama más amplio sobre el diseño de un guion de entrevista. El objetivo principal de los instrumentos utilizados es poder contar con un análisis más completo y así poder contribuir con una mejor propuesta. Elaboramos un primer guion y de ahí empezamos a fortalecerlo comparándolo con otros trabajos, buscando en todo momento que cumpliera con las necesidades específicas para nuestra investigación, también consultamos a algunos docentes sobre aquellos temas que consideraban relevantes para mejorar el currículo de la EBC. Finalmente, preparamos una serie de preguntas bien formuladas para poder obtener información precisa y detallada sobre los programas y sus necesidades específicas, estructuramos la entrevista para que los entrevistados pudieran sentirse cómodos y compartieran con nosotros su experiencia docente en la EBC con miras al fortalecimiento del currículo.

Las entrevistas son un complemento perfecto para poder entender la realidad de un determinado fenómeno, permiten dar fe de lo que ocurre en una institución educativa. Además de complementar los cuestionarios, la información que se obtiene por este medio funge como soporte a las preguntas realizadas anteriormente. Un punto importante es el hecho de que, a través de ellas, podemos alcanzar el objetivo de nuestra investigación.

“Together we stand, divided we fall”.

-Pink Floyd

IV RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

A) Datos demográficos

Para entender mejor la experiencia de los estudiantes de niveles básicos en relación con su desempeño y percepción del programa de inglés de negocios, se encuestó a 201 alumnos inscritos en dichos niveles. Para llevar a cabo este proceso se hizo uso de la herramienta de Google conocida como “Formularios”, en ésta, se elaboró la tabla de operacionalización que corresponde a la encuesta diseñada para estudiantes de niveles básicos y que se observa en el apartado anterior. Platicamos con los profesores para explicarles el propósito de la encuesta y acordamos una fecha específica para aplicarla, es importante mencionar que en ese momento los estudiantes aún se encontraban tomando clases de manera remota. Finalmente, visité cada uno de los grupos y apliqué la encuesta sin contratiempo alguno.

La EBC campus Querétaro tiene inscritos a estudiantes de diversos lugares, algunos de ellos radican en el estado, pero otros provienen de diversos lugares, por lo tanto, consideramos relevante el hecho de identificar su lugar de origen. Como se puede observar en la gráfica, el 45.8% de los alumnos radican en la ciudad de Querétaro, 17.9% son de lugares como el Estado de México y la CDMX, el 10.9% pertenecen a Corregidora y el resto proviene de diversos municipios del estado, así como de Guanajuato.

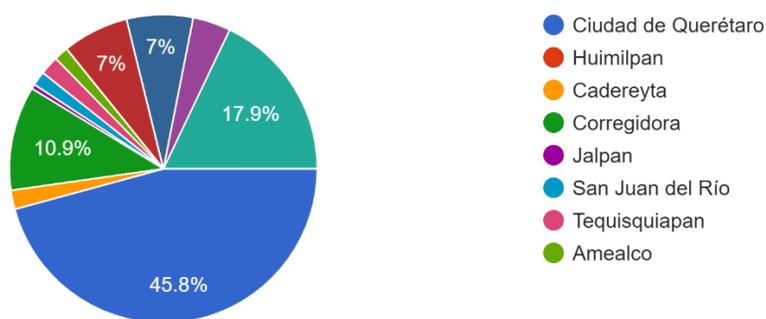


Figura 5 Origen de los estudiantes de la EBC campus Querétaro

Fuente: Elaboración propia

Dado que la EBC es una institución educativa de carácter privado, consideramos pertinente indagar de si los estudiantes provienen de escuelas públicas o privadas. Encontramos que la mayoría de ellos estudiaron su bachillerato en escuela privada. El 83.6% estudió en una institución de paga y el 16.4% en una pública.

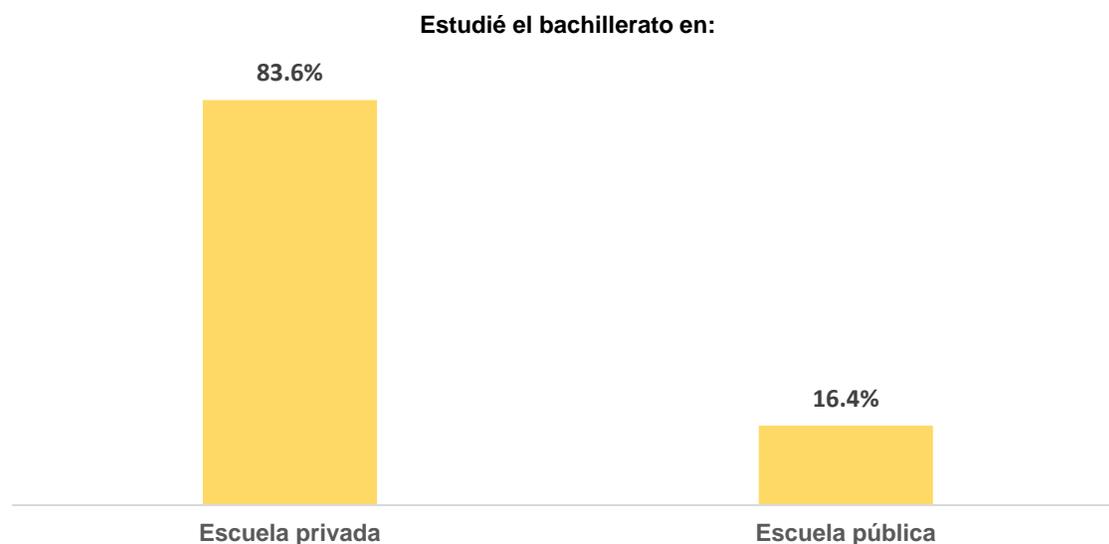


Figura 6 Alumnos provenientes de bachillerato privado o público

Fuente: Elaboración propia

Como se mencionó en el capítulo 2, el presente trabajo se enfoca en los niveles básicos, por lo que es importante identificar el nivel que los alumnos estaban tomando al momento de la encuesta. Observamos que la mayoría de ellos se ubican en el nivel 4, curso que cuenta con una carga considerable de temas a estudiar. El 28.9% se ubica en el nivel 4, el 27.9% en el tres, un 25.9% en el primer nivel y finalmente el nivel 2 tiene un 17.4%.

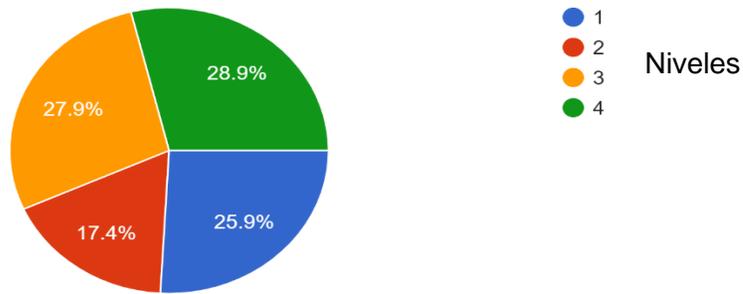


Figura 7 Nivel que los alumnos se encuentran estudiando actualmente

Fuente: Elaboración propia

En relación con el sistema de ubicación, consideramos importante preguntarles si recuerdan qué comprendía el mismo en cuanto a producción oral y escrita. Llama la atención que hubo quienes respondieron que el examen en su mayoría era escrito y algunos mencionaron que también hubo oral. No existe examen oral de ubicación en la EBC.

B) Percepción sobre el proceso enseñanza-aprendizaje de la academia de inglés en la EBC.

El examen de ubicación que tomé antes de iniciar mis cursos de inglés comprendía:

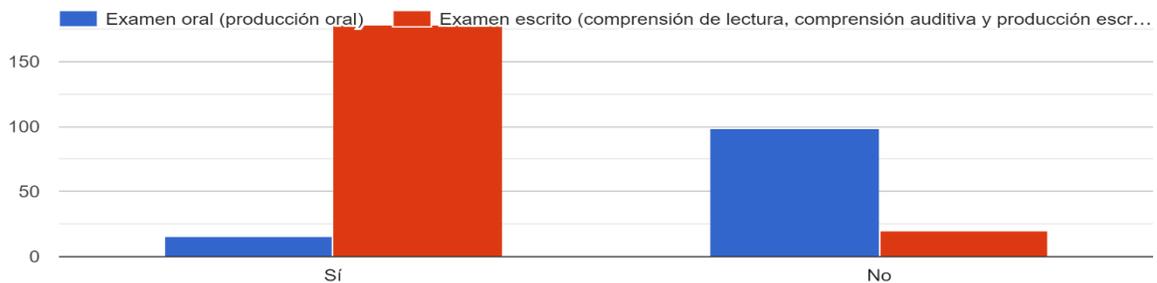


Figura 8 Examen de colocación

Fuente: Elaboración propia

Una de las estadísticas que más nos interesan es la percepción de los alumnos acerca del nivel en el que fueron ubicados, 165 piensan que fueron ubicados de manera correcta, pero 36 no están de acuerdo con el nivel asignado.



Figura 9 Percepción sobre el nivel de ubicación

Fuente: Elaboración propia

Para profundizar más sobre la pregunta anterior pedimos a los estudiantes que nos indiquen algunas de las razones por las que no estuvieron satisfechos con sus resultados, esto es lo que encontramos:

Comentarios relacionados con la ubicación.

“Pienso que debí haber sido ubicado dos niveles arriba”.

“No pude llegar al examen de ubicación por lo que me asignaron al nivel 1”.

“No tuve examen de colocación, simplemente me ubicaron en el 1”.

“Los temas que estoy viendo ya los conozco”.

“Sentía que la mayoría de los temas los sabía, pregunte si me podían cambiar de nivel y me dijeron que no, de igual forma creo que me sirvió como repaso”.

“Realmente pensé que estaría en un nivel más alto”.

“Creí que tomaría un nivel más avanzado ya que antes tomaba clases de inglés”.

“Ninguna razón”.

“Siento que pude estar un poco más alto”.

“La verdad pienso que tengo un nivel de inglés más alto”.

“El primer examen de colocación de inglés quedó en nivel 4 sin embargo ese había problemas en la web y no registraba correctamente el nivel ya que daba la calificación, pero se reiniciaba y daba como resultado 0, se hizo posteriormente el examen otro día, pero me sentí más inseguro por lo antes sucedido y quedé en el mismo nivel”.

Los comentarios expuestos en el apartado anterior nos ofrecen un mejor panorama sobre las implicaciones relacionadas con el sistema de colocación para los alumnos de nuevo ingreso. El cuerpo docente de la academia de inglés menciona que este tipo de comentarios son comunes en cada inicio de semestre, y aunque la mayoría de los estudiantes aceptan su resultado sin problema alguno, otros, para no volver a tomar el examen deciden no decir nada y optan por quedarse en el nivel asignado. Que un alumno decida quedarse en un nivel que no le corresponde tiene implicaciones serias, mismas que serán abordadas en el siguiente apartado. Es importante señalar que los datos encontrados son de suma importancia ya que como podemos observar en la figura, 36 alumnos no estuvieron satisfechos con su resultado, lo que representa un 18%.

4.1 Implicaciones de una mala ubicación

Un alumno ubicado en un nivel que no le corresponde tiene implicaciones serias. El estudiante, al darse cuenta de que se encuentra en un nivel más bajo empieza a pensar que su nivel de inglés no es lo que creía, por lo tanto, aparece la desmotivación, empieza a ausentarse, no participa y en el peor de los casos deja la materia. En cuanto a los docentes, éstos se enfrentan a la disyuntiva de no saber qué hacer ya que el sistema de colocación ubicó a un educando en su grupo y por ende debe lidiar con el hecho de tener a alguien muy bueno

en comparación con los demás o en el peor de los casos a uno que no tiene el nivel requerido para estar en su clase.

Una de las principales actividades que los profesores deben hacer al inicio de un curso es explicar a los estudiantes los programas operativos del curso y objetivos de aprendizaje. Entre algunas de ellas encontramos: objetivos, programas, proyectos, ponderación de las actividades y fechas específicas. Para la pregunta ¿Los docentes de la materia de inglés comparten el programa, temas, objetivos y proyectos al inicio del curso?, se encontró lo siguiente:

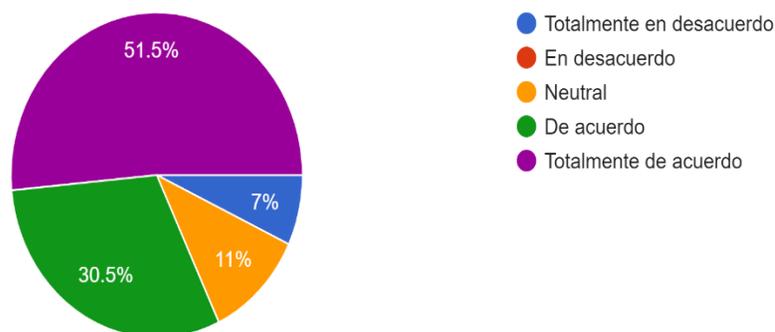


Figura 10 Actividades de academia durante el semestre

Fuente: Elaboración propia

Parte esencial del aprendizaje de un idioma es el desarrollo de las cuatro habilidades fundamentales: habla, escritura, lectura y comprensión auditiva., por lo que decidimos investigar si el currículo fomenta estas habilidades. Un 34% está totalmente de acuerdo, 36.5% de acuerdo, 21.5% neutral, 3% en desacuerdo y 5% totalmente en desacuerdo.

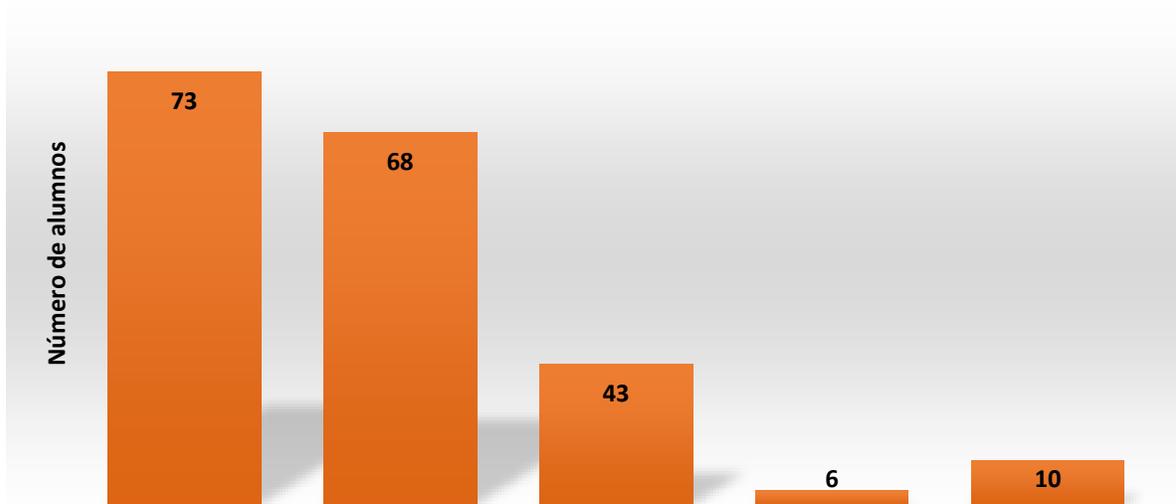


Figura 11 Desarrollo de las cuatro habilidades del aprendizaje de una segunda lengua

Fuente: Elaboración propia

Al ser la Escuela Bancaria y Comercial una institución dedicada a la formación de estudiantes que se distinguen en el ámbito de las organizaciones por sus habilidades. Es pertinente conocer si el programa contribuye al desarrollo del trabajo colaborativo, liderazgo, toma de decisiones y solución de problemas. Estos fueron los resultados.

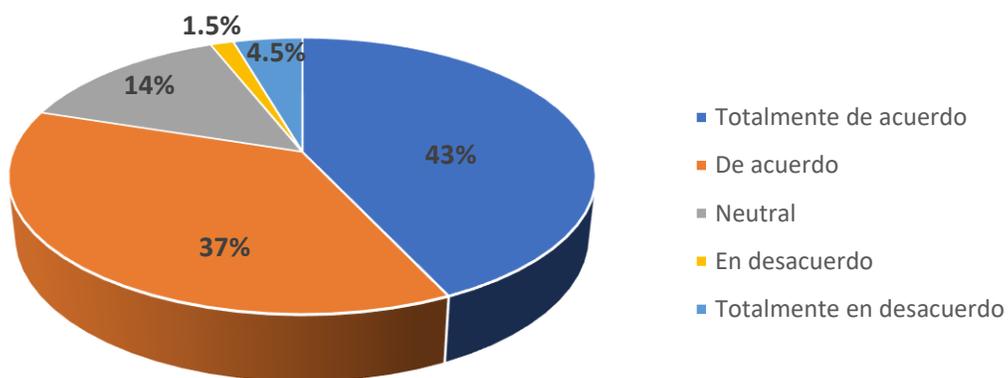


Figura 12 Percepción del desarrollo de habilidades de negocios

Fuente: Elaboración propia

Parte del trabajo de la Escuela Bancaria y Comercial es contribuir al desarrollo de aquellas competencias que son valoradas por las empresas, derivado de esto, preguntamos a los alumnos si consideran que dichas competencias son de utilidad para su desarrollo profesional.

Las siguientes competencias adquiridas en la materia de inglés son de utilidad para mi desarrollo profesional

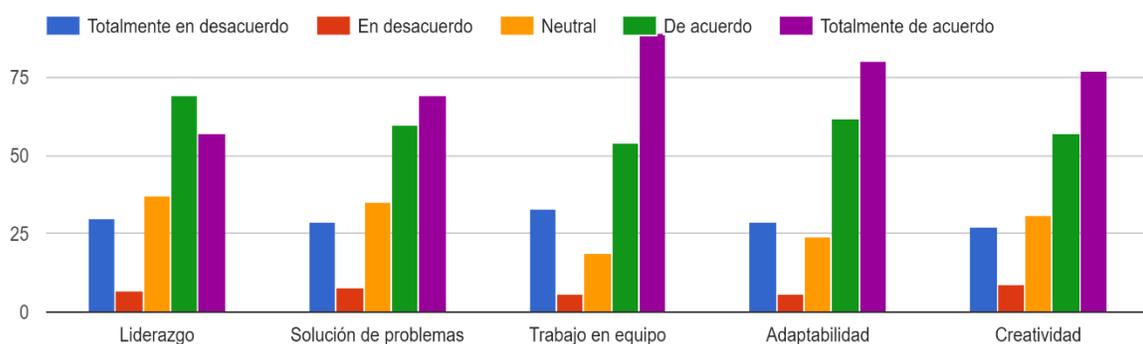


Figura 13 Competencias para el desarrollo profesional

Fuente: Elaboración propia

Podemos observar en la primera competencia que un total de 69 alumnos están de acuerdo en que el liderazgo es de suma importancia para su futuro. Es importante señalar que esta habilidad es parte fundamental de los programas de la mayoría de las materias que se imparten en la EBC. Cuando los estudiantes egresan, pueden integrarse a cualquier empresa y mostrar su liderazgo en beneficio de diversas empresas y proyectos.

En relación a la capacidad para solucionar problemas, hay una gran variedad de proyectos y trabajos que promueven esta competencia. Observamos que 69 estudiantes están totalmente de acuerdo y 60 de acuerdo en la importancia de saber cómo enfrentarse a diversas situaciones en el ámbito laboral.

Una de los colegios que más busca desarrollar el trabajo colaborativo es el de inglés. Por medio de proyectos semestrales, mensuales e inclusive semanales, los alumnos trabajan de manera conjunta enfrentándose a diversos escenarios y personas para mejorar en este rubro. 89 encuestados están totalmente de acuerdo en que la materia de inglés los impulsa a trabajar en equipo.

Una de las cosas que más trabajo les cuesta a los estudiantes es enfrentarse a lo desconocido, a aquello que no esperan. Es por ello que es necesario que aprendan a adaptarse a diversas situaciones. Por medio de diversas dinámicas, el colegio de inglés busca desarrollar esta habilidad. Algunos logran adaptarse mejor que otros, pero el objetivo es que todos lo logren. 80 alumnos están totalmente de acuerdo y piensan que en la materia de inglés aprenden a hacerlo.

77 jóvenes están totalmente de acuerdo en que la creatividad implementada en las actividades y dinámicas del colegio de inglés son de suma importancia para su desarrollo profesional. Hoy en día las empresas buscan talento creativo que les aporte grandes beneficios y que les ayude a implementar diversos proyectos en donde la creatividad es pieza fundamental.

Consideramos de suma importancia el hecho de conocer la percepción de los estudiantes con relación a si consideran que lo aprendido en sus cursos ha mejorado su nivel del idioma. Los resultados son los siguientes.

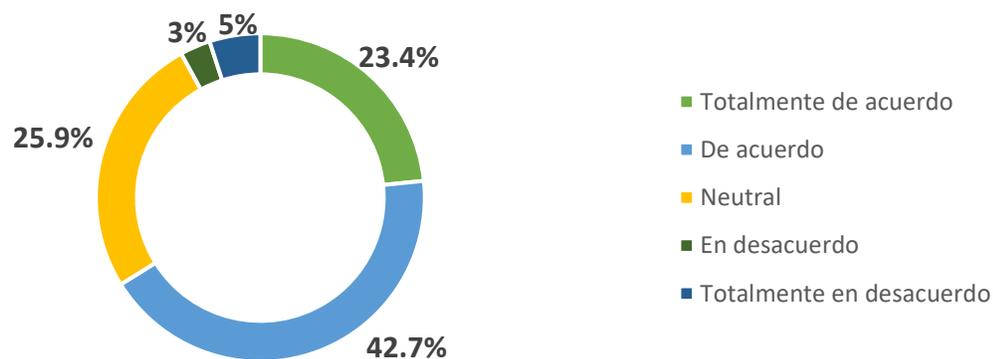


Figura 14 Los cursos han mejorado el nivel de inglés en los estudiantes

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, y derivado del bajo nivel de los estudiantes de los primeros dos niveles, se decidió preguntarles si consideran necesario que la institución diseñe un curso de inducción para que puedan adaptarse mejor al programa de inglés de negocios.

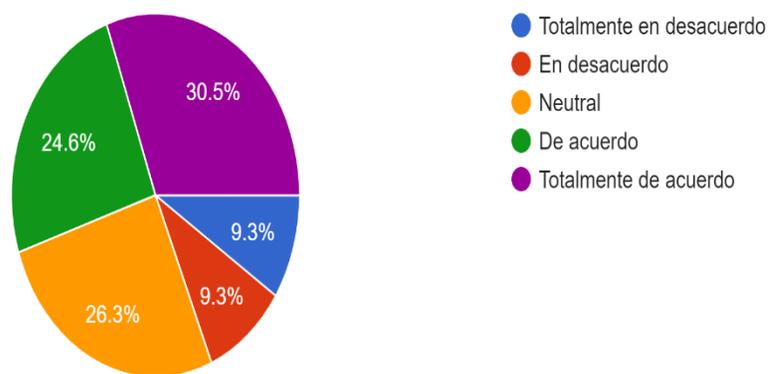


Figura 15 Necesidad de un curso de inducción para alumnos de primer ingreso a nivel 1

Fuente: Elaboración propia

Los siguientes resultados pertenecen a la encuesta aplicada a los docentes que actualmente imparten los niveles básicos del inglés de negocios de la Escuela Bancaria y Comercial. En esta actividad participaron siete docentes por lo que la primera pregunta es para conocer el nivel que imparten. 4 imparten el nivel dos, 1 el nivel tres, 1 el nivel cuatro y 1 el nivel uno.

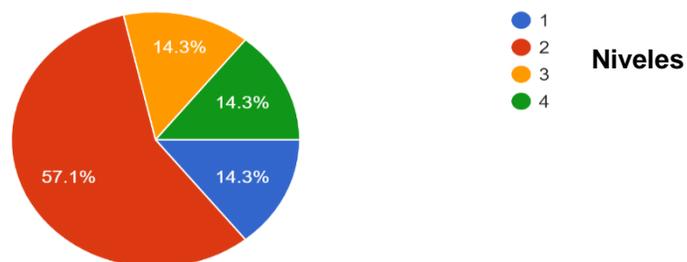


Figura 16 Distribución de profesores por niveles, solo se incluyen los básicos

Fuente: Elaboración propia

Cualquier institución académica debe tener en cuenta las necesidades de sus estudiantes y, por lo tanto, desarrollar un programa de acuerdo con el perfil que se busca. La siguiente pregunta es para conocer si los docentes creen que el currículum cumple con el perfil de preparar profesionales emprendedores.

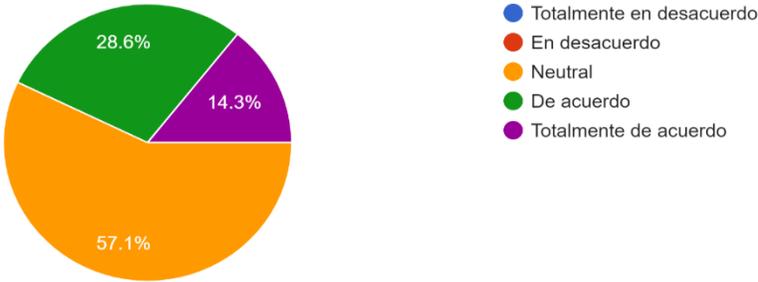


Figura 17 Cumplimiento del currículum con el perfil institucional

Fuente: Elaboración propia

Como se mencionó en la encuesta anterior, es de suma importancia conocer si el programa contribuye al desarrollo de las competencias para el ámbito de los negocios. Estos son los resultados proporcionados por los docentes.

El currículum fomenta el desarrollo de competencias para el ámbito de los negocios tales como:

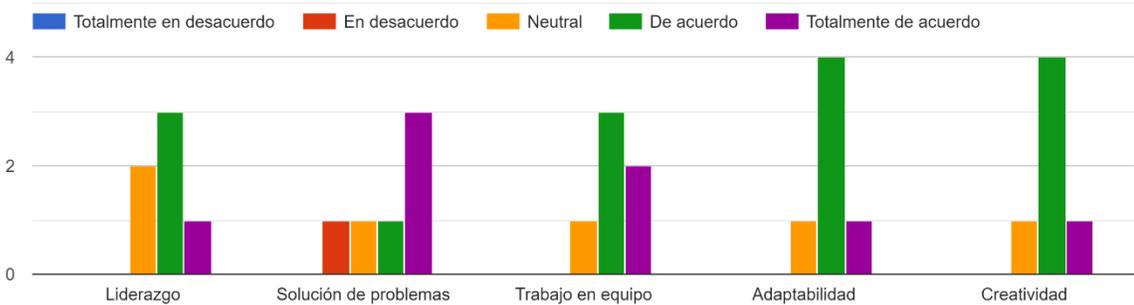


Figura 18 Desarrollo de competencias establecidas en el currículum

Fuente: Elaboración propia

Los docentes de la academia de inglés que participaron en la encuesta comentan que el desarrollo de las habilidades que aparecen en la gráfica anterior es de suma importancia para la formación profesional de los estudiantes. En cuanto al liderazgo podemos observar que un profesor está totalmente de acuerdo en que los contenidos del currículo permiten a los estudiantes mejorar dicha habilidad, tres de ellos de acuerdo y dos aparecen como neutral. Esto son datos interesantes debido a que la EBC siempre ha afirmado que sus estudiantes son líderes en el ámbito de los negocios.

Es importante enfatizar que los programas de prácticamente todas las materias cuentan con actividades que fomentan el aprendizaje basado en problemas (ABP). Aquí observamos que tres docentes están totalmente de acuerdo y el resto se distribuye en las demás opciones. Llama la atención esta gráfica debido a que esta habilidad es una de las competencias que más se fomenta en la institución. La EBC se destaca por formar estudiantes que saben analizar, evaluar y buscar la mejor alternativa a diversas situaciones.

Para los docentes de la academia de inglés el trabajo colaborativo juega un papel muy importante. Los estudiantes deben colaborar de manera conjunta en todos los niveles para la elaboración de diversos proyectos. Los resultados de la encuesta nos muestran que los profesores piensan que el currículo fomenta esta competencia.

El ser humano debe enfrentarse a situaciones que en ocasiones resultan un poco complicadas, es por ello que los alumnos deben aprender a adaptarse a circunstancias incómodas. El cuerpo docente de la academia de inglés considera que el programa contribuye de fundamental al desarrollo de esta habilidad. Observamos que un profesor está totalmente de acuerdo, tres de acuerdo y uno en la categoría neutral.

Finalmente, tenemos la creatividad, competencia que los estudiantes deben seguir desarrollando durante los cuatro años de carrera. Mercadotecnia, Turismo, Administración de Negocios de la Comunicación y Entretenimiento y obviamente la academia de inglés son los colegios que principalmente promueven la creatividad por medio de sus programas, actividades y proyectos. Un profesor está totalmente de acuerdo con esta afirmación, tres de acuerdo y un en neutral.

El desarrollo de las competencias requeridas por los negocios es vital para la institución, no obstante, igual de importante o tal vez más es el caso del desarrollo de las habilidades de una segunda lengua.

El currículo promueve el desarrollo de las habilidades de adquisición de una segunda lengua tales como:

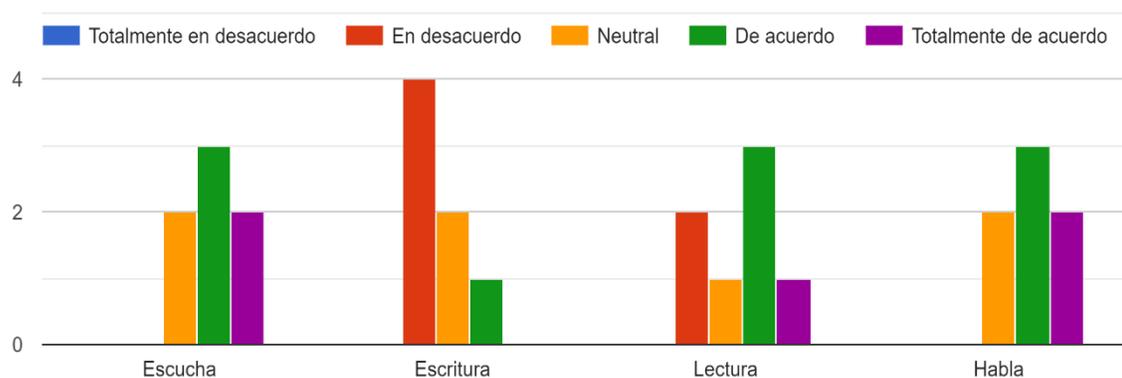


Figura 19 Desarrollo de habilidades para una segunda lengua

Fuente: Elaboración propia

La escuela se ubica en el municipio de Corregidora, el cual colinda con la capital del estado, a escasos 10 minutos del centro de Querétaro, sin embargo, muchos de los estudiantes provienen de diversos lugares, en muchos casos de comunidades muy alejadas en donde el nivel académico es muy bajo. Se preguntó a los docentes si consideran que el programa permite que aquellos alumnos con bajo nivel del inglés mejoren sus habilidades en el idioma. Los resultados son los siguientes: 5 neutral, 2 en desacuerdo.

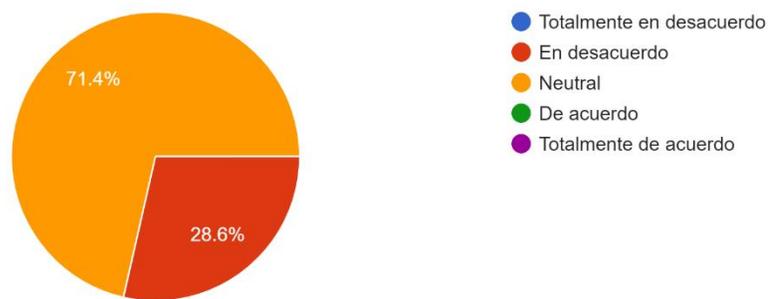


Figura 20 El currículo permite que los alumnos con dificultades con el idioma mejoren

Fuente: Elaboración propia

Consideramos de suma importancia investigar si el programa está estrechamente relacionado con los principios institucionales de la institución y estos fueron los resultados.

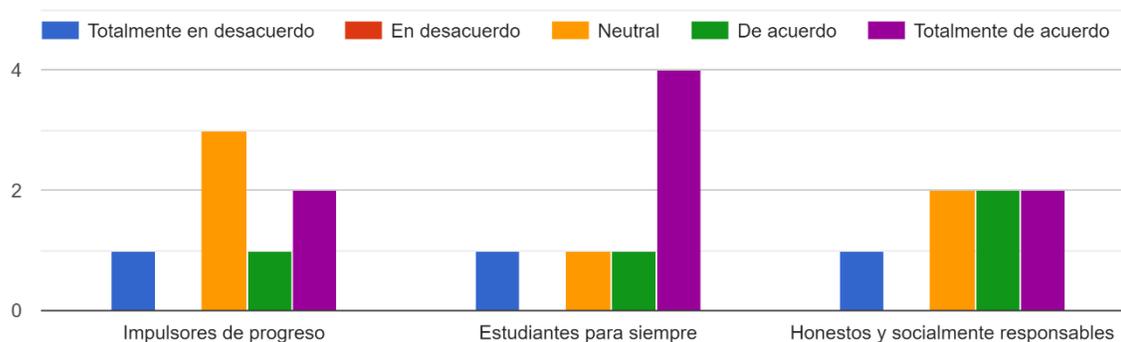


Figura 21 El currículo y su relación con los principios institucionales

Fuente: Elaboración propia

Uno de los aspectos más relevantes de la EBC es el enfoque que tienen para poder fomentar el desarrollo de aquellas competencias altamente valoradas por las empresas. Liderazgo, solución de problemas, trabajo en equipo y solución de problemas son habilidades

cada vez más valoradas en el ámbito de los negocios. Los resultados a la pregunta ¿El currículo fomenta el desarrollo de competencias para el ámbito de los negocios? Son los siguientes:

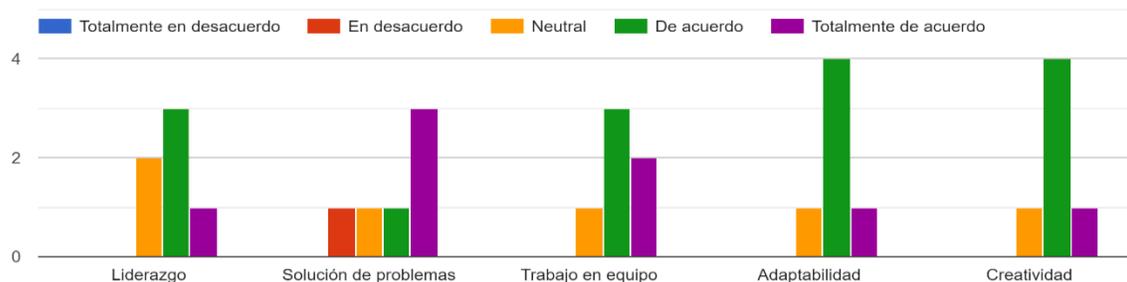


Figura 22 Competencias para el ámbito de los negocios

Fuente: Elaboración propia

En todo currículo enfocado a la enseñanza de una segunda lengua es importante que se cuente con las cuatro habilidades básicas para que los estudiantes logren no solo entenderlo, sino también leerlo, hablarlo y escribirlo. A pregunta expresa si el currículo promueve el desarrollo de estas habilidades, estos son los resultados.

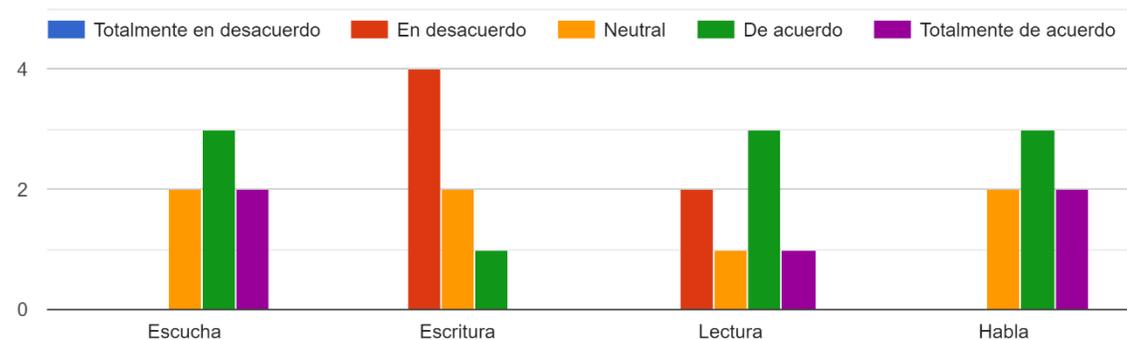


Figura 23 El currículo y las habilidades de una segunda lengua.

Fuente: Elaboración propia

La efectividad de un currículo no solo se puede observar en el número de estudiantes que aprueban la materia, existen muchos factores que contribuyen a la efectividad del mismo, es por esto que decidimos investigar si los alumnos que muestran un bajo nivel al inicio del semestre logran mejorar en las cuatro habilidades para el final del curso.

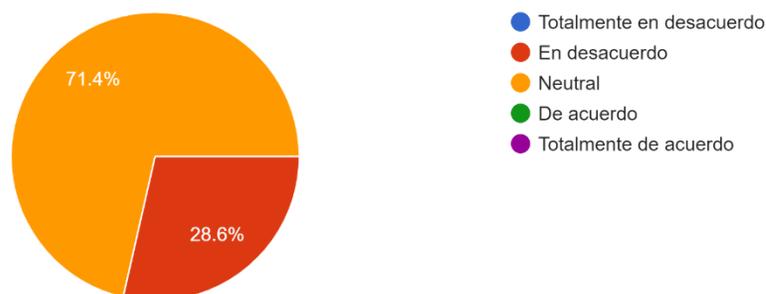


Figura 24 Los estudiantes con bajo nivel de inglés logran mejorar sus habilidades.

Fuente: Elaboración propia

La motivación juega un papel de suma importancia en el aprendizaje de los alumnos, por lo cual un currículo bien diseñado, con contenidos, materiales, proyectos y actividades que inviten al aprendizaje es esencial para cualquier institución educativa. Para la pregunta ¿el currículo motiva a los estudiantes a aprender? Estos fueron los resultados.

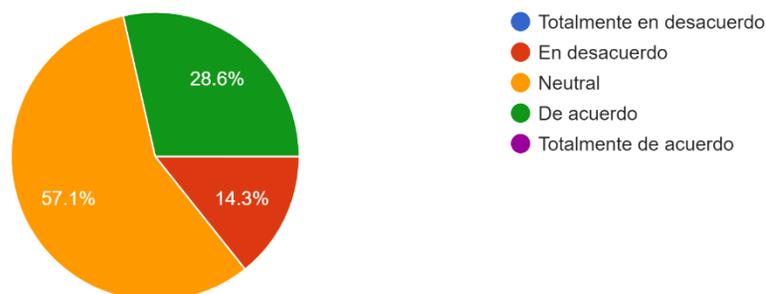


Figura 25 Motivación y aprendizaje derivado del contenido del currículo

Fuente: Elaboración propia

Estar a la vanguardia en el contenido de los programas contribuye a monitorear mejor el aprendizaje, permite a la institución obtener información confiable, identificar áreas de oportunidad y corregir malas prácticas, por lo tanto, es vital actualizar el currículo cada determinado tiempo.

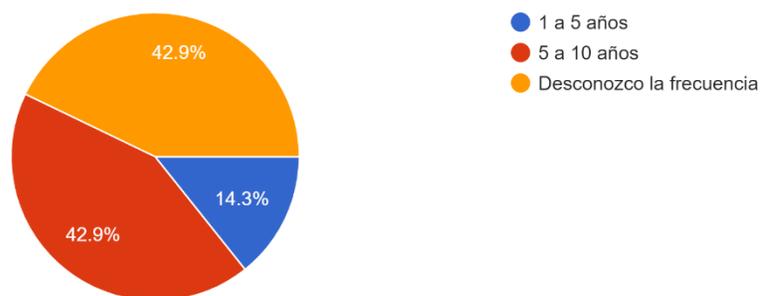


Figura 26 Frecuencia con que se actualiza el currículo de la materia de inglés de negocios

Fuente: Elaboración propia

Existen diversos actores involucrados en el proceso enseñanza-aprendizaje, académicos, profesores, estudiantes, padres de familia, directores y coordinadores. Es necesario consultar a todos y cada uno de ellos sobre los aspectos de mejora de un currículo. Se preguntó a los docentes si son invitados a contribuir con mejoras programa de inglés de negocios de la EBC.

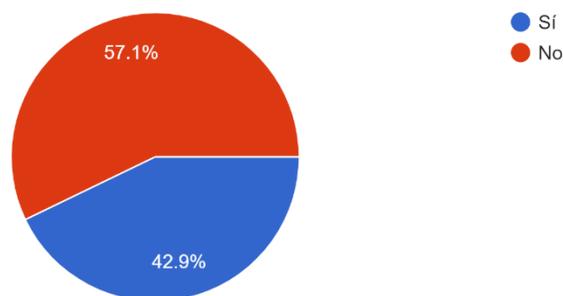


Figura 27 ¿Se consulta a los docentes sobre aspectos de mejora al currículo?

Fuente: Elaboración propia

4.2 Análisis sobre las entrevistas

Para el realizar el análisis de las entrevistas decidimos llevar a cabo una transcripción de estas con el objetivo de poder identificar de manera más efectiva los comentarios por parte de los docentes. Este procedimiento nos permitió entender el significado de los datos obtenidos y así estar en una mejor posición de privilegiar la información importante y desechar lo que no es pertinente. Una vez realizada la transcripción se procedió a la codificación, se asignaron códigos y finalmente se distribuyeron en categorías.

Categorías y códigos

Categoría	Código
Currículo en niveles básicos.	Objetivos Proyectos Materiales Actividades Actualización

Tabla 6 Currículo de niveles básicos

Fuente: Elaboración propia

Para poder entender mejor esta información, se codificó la información, de tal manera que se pudiera dar cuenta de los temas más recurrentes relacionados al currículo de niveles básicos. Se puede observar en las subcategorías los comentarios más frecuentes y significativos que aportaron los docentes, En primera instancia tenemos los objetivos, los profesores comentan que el currículo tiene bien definido lo que se espera que los estudiantes logren al final de curso. Es de suma importancia que los alumnos conozcan lo que se espera de ellos durante el semestre. El profesor Silverio comentó lo siguiente “es práctica común

establecer los objetivos y formas de trabajo al inicio del semestre ya que esto permite a los estudiantes tener un mejor panorama sobre lo que se espera de ellos durante el semestre”.

En relación con los proyectos, el comentario es que estos se encuentran bien diseñados y acorde al nivel de cada curso, es decir, van incrementando la demanda y dificultad conforme los estudiantes avanzan de nivel. La profesora Astilla expresó lo siguiente “los proyectos se dividen en cuatro etapas y que cada una de ellas tiene un objetivo específico, asimismo, cada etapa complementa a la anterior y al final todas ellas nutren a la versión final del proyecto”.

Acerca de los materiales, los tres docentes manifestaron que en general los recursos disponibles permiten que los alumnos puedan tener acceso a diversas plataformas y programas para practicar estructuras, vocabulario y comprensión auditiva. No obstante, uno de ellos comentó que el nivel cuatro tiene un exceso de contenido, el cual no deja mucho espacio para poder asimilar y practicar. La profesora Astilla hizo hincapié en el exceso de unidades a cubrir durante el semestre, de hecho, ella ha estado a cargo de dicho nivel en el último año y en su opinión es vital hacer modificaciones al nivel cuatro, “voy a las carreras y los alumnos no se benefician del curso debido al escaso tiempo para asimilar y practicar los contenidos”.

Con relación a las actividades, uno de los maestros, el profesor Flores, habló sobre la necesidad de que estas sean más demandantes ya que algunas de ellas tienden a ser muy repetitivas, el mismo comentó sobre la necesidad de trabajar de manera conjunta con las demás academias. “Debemos acercarnos a las demás academias para buscar actividades y proyectos que permitan a los alumnos fortalecer sus competencias en las demás disciplinas y en el manejo del inglés de negocios de manera conjunta”.

Finalmente, dos entrevistados expresaron que el currículo está actualizado en cuanto a los temas de negocios. El profesor Flores indicó que los temas de los programas se encuentran a la vanguardia ya que proporcionan información y práctica innovadora relacionada al ámbito de los negocios. Por otro lado, el profesor Silverio comentó lo siguiente: “el currículo está bien diseñado, prueba de ello son las victorias que los alumnos han obtenido en diversos torneos estatales”.

Categorías y códigos

Categoría	Código
Alumnos de nuevo ingreso con bajo nivel.	Alumnos foráneos. Alumnos con escaso conocimiento de inglés de negocios. Alumnos sin conocimiento de inglés básico.

Tabla 7 Alumnos nuevos con bajo nivel

Fuente: Elaboración propia

Para presentar esta información decidimos enfocarnos en los estudiantes que empiezan sus estudios en la institución, pero específicamente aquellos con deficiencias en el idioma, anteriormente hemos hablado del gran número de estudiantes que llegan a la EBC con esta problemática. El código ANIBN (alumnos de nuevo ingreso con bajo nivel) se presentó de manera muy específica en esta categoría. Los profesores entrevistados fueron muy enfáticos en sus comentarios y prácticamente todos hicieron las mismas observaciones y comentarios.

Para los docentes es de suma importancia identificar de manera muy precisa a los alumnos foráneos, aquellos que vienen de estados, municipios o comunidades fuera de Querétaro. La razón de esto es que prácticamente todos estos estudiantes han tenido un acercamiento muy pobre con el idioma inglés por diversas razones, esto se debe a que fuera de las grandes ciudades el nivel educativo es en general bajo y, por ende, las clases de inglés son malas, aún en escuelas particulares. El profesor Mario comentó lo siguiente: “debemos diseñar una nueva estrategia o bien un instrumento más eficiente para poder identificar a estos alumnos y ayudarlos a mejorar en el aprendizaje de una segunda lengua”.

Por otro lado, los docentes hablaron sobre el escaso o nulo conocimiento del inglés de negocios entre los alumnos de nuevo ingreso. Esto es normal hasta cierto punto ya que muy pocas escuelas de nivel bachillerato cuentan con un programa de este tipo, obviamente

en escuelas rurales o alejadas de las grandes ciudades esto no existe. La profesora Blanca comenta lo siguiente: “recibimos a un gran número de alumnos de nuevo ingreso que provienen de comunidades, pueblos o rancherías en donde no existen instituciones educativas de nivel bachillerato que impartan clases de inglés de manera eficiente”.

Categorías y códigos

Categoría	Código	Subcategoría
Sistema de ubicación y curso de inmersión.	SUYCI	Examen de colocación Nivel nuevo Curso de inmersión

Tabla 8 Sistema de ubicación y curso de inmersión

Fuente: Elaboración propia

Una de las grandes áreas de oportunidad en la academia de inglés es contar con un buen instrumento o proceso para ubicar a los estudiantes en un nivel adecuado. En esta categoría podemos observar que el código SUYCI (sistema de ubicación y curso de inmersión) se presentó de manera frecuente con la subcategoría examen de colocación. Uno de los profesores manifestó la necesidad de un nuevo examen, ya que el que actualmente es utilizado no permite identificar de manera exacta el nivel que el alumno tiene. El docente comentó que sería mejor realizar una entrevista, misma que permitiría identificar de manera más efectiva lo que el alumno puede hacer con el idioma. Asimismo, el profesor Óscar mencionó la pertinencia de un nuevo instrumento de colocación.” Es primordial que quienes estamos en la academia de inglés nos involucremos de manera directa con el diseño de un nuevo examen de colocación”.

En cuanto a la siguiente subcategoría, dos de ellos hablaron de la pertinencia de un curso diseñado específicamente para aquellos estudiantes con un nivel muy bajo de inglés, un curso que les permita aprender o bien repasar el vocabulario, estructuras y expresiones básicas del idioma. Finalmente, un curso de inmersión o de inducción fue algo que dos docentes Óscar y Blanca sugirieron. “Es de suma importancia que nosotros o bien el área de

diseño curricular elaboren un curso para aquellos que tienen escaso o nulo conocimiento del idioma”. Esto permitiría a los estudiantes adaptarse al inglés de negocios y además les serviría para reforzar conceptos, estructuras y habilidades para iniciar el semestre mejor preparados. Es importante señalar que este curso ya existe, pero está enfocado en las demás materias y no en el idioma inglés.

4.3 Teorías del aprendizaje y su relación con los resultados de la investigación

Uno de los grandes preceptos de la teoría del conductismo es que por medio de este se pueden modificar pautas o hábitos educativos que contribuyan a mejorar dicho proceso. El profesor Óscar comentó que es necesario realizar algunas mejoras a los programas de la academia de inglés, específicamente en niveles básicos ya que es vital para la institución contar con temas más actualizados que beneficien a los estudiantes y proporcione un mejor acercamiento a la realidad de los negocios en la actualidad.

Una de las principales aportaciones al conductismo proviene por parte de Skinner. Su principal aportación al conductismo es la teoría del condicionamiento operante, en la que se establece que el aprendizaje se genera derivado de las conexiones entre estímulos y recompensas, dicho de otra manera, las consecuencias de nuestras acciones son la base del condicionamiento operante. Al realizar la relación entre la teoría de Skinner y los resultados encontrados, podemos observar que es necesario modificar el programa del nivel 1 o bien diseñar un curso introductorio ya que si continuamos con el programa actual estamos condicionando a muchos estudiantes a un aprendizaje de muy bajo nivel, o en el peor de los casos a reprobado el mismo debido al bajo nivel con el que cuenta la mayoría de los alumnos.

Con relación al cognoscitivismo, el cual indica que una estructura cognitiva proporciona significado y organización a las experiencias y permite al individuo ir más allá de la información proporcionada, los resultados encontrados indican que los estudiantes y docentes piensan que el aprendizaje basado en proyectos y las habilidades que el currículo fomenta les permite a los educandos construir aprendizaje derivado de las diversas actividades establecidas por el programa, por lo tanto, podemos decir que los alumnos asocian, construyen y representan conocimiento en los diversos niveles de inglés.

El constructivismo sociocultural encontró en Vigotski a uno de sus máximos exponentes. Su teoría sociocultural se fundamenta en una constante y proactiva participación de los alumnos con el medio que los rodea. Al igual que con la teoría del cognoscitvismo, el currículo de los programas de inglés básico de la EBC fomenta el aprendizaje de manera activa, los estudiantes y docentes comentan que los proyectos se encuentran muy bien diseñados y contribuyen a una formación integral, clave de ello es la interacción entre los estudiantes (trabajo colaborativo). Vigotski decía “el aprendizaje no existe al margen de las relaciones sociales”.

El aprendizaje experiencial también se encuentra presente en los programas de inglés de la EBC. John Dewey fue uno de los principales teóricos del aprendizaje experiencial, su principal aportación fue “aprender haciendo” (learning by doing). En base a los resultados encontrados y las entrevistas realizadas a los docentes, estamos en posición de afirmar que todos los alumnos de la EBC aprenden haciendo ya que la gran mayoría de las actividades y dinámicas en la academia de inglés fomentan este tipo de aprendizaje, de hecho, una de las principales dinámicas es el role-play, herramienta de aprendizaje activo que permite a los estudiantes asimilar los conceptos, expresiones y vocabulario de una forma más práctica y divertida.

“It has to start somewhere. It has to start sometime. What better place than here? What better time than now?”

-Rage Against the Machine

V PROPUESTA PARA FORTALECER LA PRÁCTICA DOCENTE EN LOS NIVELES BÁSICOS DEL PROGRAMA DE INGLÉS DE NEGOCIOS DE LA ESCUELA BANCARIA Y COMERCIAL.

El principal objetivo de una investigación cualitativa es obtener información que permita comprender un determinado fenómeno. Este capítulo busca hacer una reflexión acerca de la investigación y los resultados encontrados relacionados al proceso enseñanza aprendizaje de los niveles básicos del programa de inglés de negocios y las áreas de oportunidad derivadas de ello.

Resultante de lo encontrado en dicha investigación, se realizan algunas sugerencias mismas que buscan fortalecer el proceso de enseñanza-aprendizaje de la materia de inglés en sus niveles básicos. Cada profesor es distinto y por lo tanto tiene distintas percepciones de lo que debe hacerse para mejorar la práctica docente. A través de la unificación de criterios y experiencias de los profesores, se busca enriquecer el currículo.

5.1 Propuesta

El principal objetivo de los programas de inglés de la Escuela Bancaria y Comercial es la de garantizar que sus egresados logren comunicarse de manera efectiva en el ámbito de los negocios, esto se debe a que las empresas hoy en día buscan talento que cuente con diversas habilidades, entre ellas el dominio del idioma inglés, en el estado de Querétaro se encuentran una gran cantidad de empresas extranjeras que requieren de profesionales que dominen el inglés.

La Escuela Bancaria y Comercial campus Querétaro presenta una problemática en sus programas básicos, no logra que un gran número de estudiantes puedan adquirir la habilidad de comunicarse en inglés en el ámbito de los negocios, de hecho, muchos de sus estudiantes ni siquiera logran adquirir los conocimientos básicos, es decir no son capaces de entender oraciones simples ni mucho menos elaborar ideas coherentes. Derivado de lo anterior, plantearé una propuesta con el objetivo de fortalecer el currículo de los niveles básicos de la

materia de inglés de negocios y lograr que los estudiantes puedan comunicarse de manera efectiva en dicho idioma.

La siguiente tabla muestra la situación en la que se encuentran los niveles básicos del programa de inglés de negocios, asimismo, se pueden observar las propuestas y los beneficios esperados.

Propuesta de cambio para los programas de inglés básico.	
<p>Aspecto 1: Curso de inducción</p> <p>Ingresar a una institución de educación superior representa una etapa muy significativa para los estudiantes. Muchas escuelas tienen diseñados cursos de inducción para facilitar esta transición, de hecho, el objetivo principal es que los estudiantes se sientan cómodos y empiecen a conocer las instalaciones, a algunos miembros del personal administrativo y docente.</p> <p>Derivado de las entrevistas realizadas a parte del colegio de idiomas, los docentes manifestaron la importancia de contar con un curso de inducción que permita a los estudiantes entender que el inglés está más enfocado a los negocios y se den cuenta de la importancia del mismo para su formación profesional. Cabe recordar que el conductismo tiene un papel importante en el diseño o la implementación de un curso de inducción, a través de la implementación de sus principios, se busca modificar pautas de comportamiento con el objetivo de estimular el aprendizaje.</p> <p>Contar con un curso de inducción facilitaría la transición de un inglés comunicativo a un inglés de negocios, pareciera que es el mismo inglés, sin embargo, hay importantes diferencias que los alumnos desconocen ya que no cuentan con las bases necesarias para asimilar un curso de negocios en inglés.</p>	
<p>Situación actual: Los alumnos de nuevo ingreso deben tomar un curso de inducción con duración de una semana, mismo que les</p>	<p>Propuesta: Diseñar un curso de inducción en inglés con duración de una semana con el principal objetivo de que los estudiantes</p>

<p>permite adaptarse al ambiente universitario, además conocen a algunos de sus profesores y compañeros de clase. Este curso se imparte exclusivamente en español y no participa la academia de inglés.</p>	<p>empiecen a conocer el inglés de negocios por medio de dinámicas y materiales que motiven su aprendizaje. Este curso también servirá para que el docente que imparte el curso pueda confirmar que el alumno se encuentra en el nivel correcto.</p> <p>Dicho curso debe incluir actividades que contribuyan a modificar la conducta de los alumnos por medio de actividades enfocadas a utilizar dinámicas y técnicas que logren modificar su comportamiento dentro de la institución para que empiecen a pensar en inglés, pero desde un enfoque de negocios.</p>
---	---

Aspecto 2: Crear un nivel nuevo (Introduction)

Como mencionamos en la propuesta anterior, un gran número de alumnos de municipios o estados vecinos llegan a estudiar al campus Querétaro, contamos con estudiantes que llegan de la Sierra Gorda o inclusive del estado de Baja California Norte.

Durante las entrevistas aplicadas a docentes de la academia de inglés, surgió la recomendación de crear un curso en que los alumnos puedan reforzar conceptos o bien aprender las bases del idioma inglés, los profesores mencionaron que hay alumnos que tienen un nulo conocimiento del inglés, es por eso que la creación de un curso de introducción al idioma es de vital importancia.

Para la EBC campus Querétaro y muy probablemente para otros campus, es necesario contar con dicho curso porque a nuestra institución llega una gran cantidad de estudiantes que provienen de comunidades pequeñas en donde el aprendizaje del idioma inglés es prácticamente nulo. Es de suma importancia que los estudiantes tengan las

condiciones y herramientas necesarias para poder construir aprendizaje. El constructivismo sociocultural de Vigotsky, específicamente el concepto Zona de Desarrollo Próximo nos indica que los alumnos deben contar con condiciones específicas y con la ayuda de un mentor o guía para poder potencializar el aprendizaje.

Situación actual: Actualmente la EBC cuenta con 3 niveles básicos y aunque el nivel 4 se considera pre-intermedio, la mayoría los alumnos en este nivel son en realidad estudiantes con un nivel básico. El nivel 1 es un curso que tiene un grado de complejidad alto para quien nunca ha estudiado inglés o lo ha estudiado muy poco, esto se debe a que es un curso de inglés de negocios y no de inglés “cotidiano”, por lo que hay muchos tecnicismos, lecturas y audios que los alumnos no entienden.

Propuesta: Crear un nivel de introducción enfocado en aquellos alumnos que cuentan con un nulo o bajo nivel de inglés, en este curso los estudiantes aprenderán los conceptos básicos del idioma en cuanto a escritura, gramática, pronunciación y vocabulario, asimismo, podrán adaptarse a escuchar al profesor hablar en inglés todo el tiempo en un ambiente de negocios.

El cognoscitivismo es de suma importancia en esta propuesta debido a que es vital facilitar el pensamiento del alumno y su desarrollo de las cuatro habilidades del idioma para que en un futuro pueda transferir dicho conocimiento a diversas situaciones.

Aspecto 3: Examen de colocación.

En los últimos años la EBC ha utilizado únicamente dos formas de colocar a los estudiantes de nuevo ingreso en un determinado nivel, hace 5 años se utilizaba una certificación internacional, TOEIC (Test of English for International Communication), este examen era muy largo y tedioso para los alumnos ya que podía tener una duración de hasta 3 horas. Desde hace 2018 el instrumento para colocar a los estudiantes es un examen diseñado por la EBC en conjunto con consultores externos. Dicho examen evalúa

gramática, vocabulario, comprensión de lectura y auditiva, y tiene una duración máxima de una hora.

En las entrevistas, los profesores manifestaron la importancia de contar con un mejor instrumento, el consenso generalizado en la academia de inglés es diseñar un examen que sea más práctico y que permita evaluar a una gran cantidad de estudiantes en poco tiempo.

Situación actual: La mayoría de los estudiantes que ingresan a la EBC deben tomar un examen en línea de colocación, este examen incluye únicamente las habilidades de comprensión de lectura, comprensión auditiva, vocabulario y gramática. El examen se toma en las instalaciones de la institución y la duración depende del nivel del alumno. Es importante mencionar que no todos los estudiantes toman el examen, esto se debe a que en ocasiones no hay quien les active el mismo o los alumnos argumentan que no tienen tiempo para contestarlo, esto ocasiona que sean colocados en un nivel que no les corresponde.

Propuesta: Diseñar un examen más completo, que incluya también la expresión oral, de hecho, este sería el primer filtro, muchas instituciones que se dedican a la enseñanza del idioma inglés utilizan esta forma de colocar a los alumnos. El colegio de inglés puede elaborar una serie de preguntas que permitan definir el nivel más apropiado para los estudiantes, la actividad oral tomaría de 5 a 10 minutos los cuales son suficientes para establecer el nivel del alumno.

Aspecto 4: Grupos reducidos.

Las entrevistas con los profesores del colegio de inglés nos permitieron escuchar de manera abierta y directa las experiencias que viven todos los días, las situaciones a las que se enfrentan y cómo buscan en todo momento preparar clases que permitan a los estudiantes mejorar su nivel de inglés durante todas las clases.

Sabemos que existen diversas instituciones en donde los profesores tienen que trabajar con grupos muy numerosos, sin embargo, para maximizar el aprendizaje de una segunda lengua es vital contar con grupos reducidos, un máximo de 20 estudiantes por grupo. Esto contribuirá a una mejor preparación de clases, diseño de actividades y dinámicas que permitan al estudiante procesar información, interpretarla y procesarla para poder construir conocimiento, conceptos que encontramos en el constructivismo de Piaget.

Situación actual: En los niveles de inglés básico podemos encontrar grupos de más de 30 estudiantes, esto no permite que los estudiantes puedan practicar lo suficiente, aunado a ello, el profesor no le puede prestar atención a todos ellos lo que contribuye a la desmotivación.

Propuesta: Reducir los grupos a un máximo de 20 estudiantes, esto posibilitará que el profesor pueda diseñar actividades que les permita a los estudiantes practicar más, para el aprendizaje de un idioma la práctica es vital. Un grupo reducido también favorecerá la atención en clase y la motivación.

Uno de los grandes beneficios de esta propuesta es que permitirá a los docentes hacer uso del Aprendizaje Basado en Problemas (Constructivismo). Con esto pretendemos que el alumno construya su conocimiento sobre la base de problemas y situaciones de la vida cotidiana.

Aspecto 5: Dividir el nivel 4.

Un curso que cuenta con una gran cantidad de información que debe ser cubierta en un tiempo relativamente corto tiene como resultado un aprendizaje deficiente. Los contenidos y conceptos no se asimilan de manera adecuada. Es importante recordar que el aprendizaje de una segunda lengua debe tener como base principal la práctica, si los estudiantes no practican no aprenden.

Casi al final de las entrevistas, los profesores comentaron la imperiosa necesidad de dividir el nivel 4. Krashen, en su teoría del monitor menciona que debe existir congruencia entre adquisición y aprendizaje, específicamente nos dice que el estudiante debe tener tiempo para reflexionar. Si los alumnos cuentan con tiempo suficiente para practicar, podrán aprender mejor.

Situación actual: El nivel 4 cuenta con 15 unidades, mismas que deben ser cubiertas en 4 meses, casi una por semana, aunado a esto, los alumnos deben trabajar en diversos proyectos de manera individual o en equipo. La carga de trabajo no permite que puedan practicar los conceptos, expresiones y estructuras de manera eficiente.

Propuesta: Dividir el nivel 4 en dos partes, en la primera parte se cubrirán las unidades 1 a 8 y en la segunda parte 9 a 15. Esto permitirá que los estudiantes tengan la práctica suficiente y además elaborar mejores proyectos.

Propuesta: Dejar el nivel como se encuentra, pero podemos hacer uso de la teoría constructivista, es decir, es importante que los estudiantes utilicen conocimientos previos y los complementen con los nuevos para poder hacer uso de la metodología conocida como Aula Invertida, esto permitirá a los estudiantes transferir una parte del aprendizaje fuera del salón de clases, de esta manera se reduce el tiempo de explicaciones para enfocarse más en la construcción de conocimiento.

Tabla 9 Propuesta para niveles básicos

Fuente: Elaboración propia

“Free your mind”.

-Matrix

VI. CONCLUSIONES.

6.1 Temas y contribuciones de la tesina.

La falta de un programa efectivo y actualizado se encuentra relacionado con un alto índice de reprobados en los niveles básicos en el programa de inglés de negocios de la Escuela Bancaria y Comercial, Campus Querétaro. Una propuesta pedagógica actualizada y basada en el diagnóstico educativo mejorará la enseñanza y el aprendizaje del inglés de negocios en la EBC. Es de vital importancia contar con un programa actualizado que responda a los retos y dificultades que se presentan en un ambiente escolar formativo, Se necesita mejorar la práctica educativa tomando en cuenta las necesidades específicas de los alumnos, ya que cada uno de ellos es una persona diferente.

En este trabajo se realizó una evaluación diagnóstica del programa de inglés básico de negocios, mismo que forma parte de el currículo de la EBC, la razón de ello es que el programa actual ya no responde a las necesidades específicas del campus Querétaro. Un alto índice de estudiantes reprobados en dichos niveles mostraba la imperiosa necesidad de llevar a cabo un cambio cualitativo en los cursos básicos. Lo más importante de la realización de un diagnóstico fue el hecho de recabar información suficiente para realizar un análisis completo sobre el programa de estudios. Lo que más ayudó a realizar este diagnóstico fue la lectura de diversos trabajos que tuvieran como objetivo realizar un dictamen educativo. Lo más complicado de elaborar un diagnóstico es el hecho de saber por dónde empezar, qué analizar, qué lecturas revisar, sin embargo, pudimos elaborar nuestra propuesta después de unos meses de trabajo y con mucha paciencia.

Este trabajo mostró la importancia de actualizar el programa de los niveles 1, 2, 3 y 4, así como la creación de un curso para quienes carecen del nivel adecuado al iniciar sus estudios en la EBC, docentes y estudiantes aportaron evidencia importante que invita al análisis y a la elaboración de un programa más actualizado, que tome en cuenta la diversidad de alumnos que llegan a estudiar a la institución. Lo más importante para mostrar la eficacia de un programa fue poder elaborar las tablas de operacionalización porque era de suma esencial obtener la perspectiva tanto de estudiantes como de docentes. Lo que más ayudo a

la construcción de las tablas fue el hecho de estar en contacto permanente con los sujetos que participaron en este ejercicio y desde luego la lectura de diversas fuentes con objetivo similares. Debido a que llevo 11 años laborando para la EBC, el acercamiento con estudiantes y docentes se dio de manera sencilla. Lo más complicado para mostrar la necesidad de una actualización a un programa es el hecho de ser honestos con nuestro trabajo y tener siempre presente que la pedagogía es una ciencia que tiene a la educación como objeto de estudio. Es de vital importancia que las instituciones dedicadas a la enseñanza, independientemente del grado académico que impartan, actualicen sus programas de manera constante. El mundo está en constante cambio y la educación debe formar parte de ese cambio.

En esta tesina se identificaron áreas de oportunidad derivadas del desempeño de los estudiantes y de entrevistas realizadas a los docentes de la academia de inglés. Se encontró información relevante que muestra diversas actividades y prácticas que deben ser modificadas o suprimidas para poder mejorar la impartición de clase en la escuela. En este sentido, lo más notable es que las entrevistas mostraron que es necesario respetar el número de alumnos por grupo, un máximo de 20, esto con la finalidad de maximizar el aprendizaje de un idioma en clase. Lo que más contribuyó a la elaboración de las entrevistas fue la revisión de diversos trabajos académicos y encuestas aplicadas en diferentes instituciones cuyo objetivo era similar al nuestro. Lo más complejo cuando se trata de elaborar preguntas que serán utilizadas en una entrevista es el hecho de ser lo más claro posibles, es decir, no ser muy redundante, hay que formular las preguntas de manera que los sujetos a entrevistar entiendan las preguntas de manera clara. Las entrevistas demostraron que es importante contar con un programa adecuado para su aprendizaje, es decir, un curso con una gran cantidad de información no permite a los estudiantes asimilar y mucho menos practicar conceptos y vocabulario, esto repercute en un pobre aprendizaje de un idioma. Los docentes comentaron que un aprendizaje más efectivo tendría lugar si los grupos fueran más reducidos, esto permitiría a los estudiantes tener más práctica en las cuatro habilidades del idioma, además facilitaría a los profesores contribuir al desarrollo de habilidades de negocios en los estudiantes, mismas que se encuentran establecidas en el currículo de la EBC.

En esta tesina se elaboró una propuesta pedagógica integral que busca contribuir al fortalecimiento del programa de inglés en beneficio de los estudiantes de la EBC, el principal

objetivo de esta propuesta es reducir el número de estudiantes reprobados, especialmente aquellos que no radican en la ciudad de Querétaro. Como lo muestran los resultados de la investigación en las gráficas relacionadas al origen de los alumnos, muchos de ellos provienen de comunidades cercanas y un gran número de ellos son quienes tienden a reprobar la materia, desde luego esto tiene repercusiones negativas para ellos. Es común que al iniciar sus cursos básicos la mayoría muestre grandes deficiencias para poder comunicarse o entender ideas básicas del idioma inglés, esto se debe entre otros factores a que hay pocas o en el peor de los casos no hay escuelas que tengan un buen currículo que les permita desarrollar las habilidades necesarias para el uso de una segunda lengua. Se propuso la elaboración de un curso para estudiantes con poco o nulo conocimiento del idioma, dicho curso tiene como principal objetivo enseñar los conceptos, vocabulario y estructuras básicas del idioma, Esto permitirá que los alumnos puedan integrarse de manera más efectiva al programa de inglés de negocios.

También se planteó la necesidad de un mejor instrumento de colocación para todos aquellos estudiantes que inicien sus cursos en la EBC. Con base en la información obtenida durante el proceso de investigación, los docentes comentaron que es vital contar con dicho instrumento para que todos y cada uno de los estudiantes sean colocados en el nivel más apropiado para ellos, asignar estudiantes en niveles que no les corresponde tiene un impacto completamente negativo, no solo educativo sino también emocional ya que es muy probable que aparezcan signos de desmotivación o hartazgo. En este sentido la propuesta es: elaborar una entrevista la cual deberá contener una serie de preguntas que permitan al entrevistador identificar de manera rápida y precisa el nivel más adecuado para los estudiantes.

Esperamos que este trabajo sea de utilidad para futuras investigaciones, no solo aquellas que se encuentren relacionadas con el aprendizaje de una segunda lengua, sino también para mostrar la importancia de un diagnóstico educativo. Las implicaciones y contribuciones de este trabajo pueden ser de gran valor para otros trabajos, toda vez que, la pedagogía estudia de forma organizada la realidad educativa implementando métodos científicos tales como: la observación, el análisis y la síntesis para poder entender diversos fenómenos educativos. Una propuesta educativa integral es de gran utilidad para la educación formal, es por eso que los programas de estudio deben tomar en cuenta las necesidades

específicas de su población estudiantil y del entorno en que se ubican, de esta manera podrán diseñar planes de estudio de manera sistematizada, jerarquizada y progresiva con el propósito principal de que los estudiantes alcancen aprendizajes que les permitan desenvolverse de manera efectiva en su vida profesional.

Uno de los principales hallazgos durante la realización de este trabajo fue darnos cuenta que un gran número de estudiantes que provienen de escuelas particulares tienen un bajo dominio del idioma inglés, esto es de llamar la atención ya que por el hecho de haber estudiado en colegios privados desde el nivel preescolar, se esperaría que tuvieran un nivel de inglés más que aceptable, la gran mayoría de los padres de familia pagan este tipo de escuelas porque en teoría sus hijos llevan más materias, aprenden más cosas y la atención hacía los alumnos es mayor. Sería de gran utilidad que un trabajo posterior lleve a cabo una investigación en el estado de Querétaro, específicamente en escuelas privadas para poder estudiar este fenómeno, ¿a qué se debe que los alumnos no cuenten con el nivel de inglés mínimo a pesar de haber estudiado el idioma desde que son muy pequeños?

Referencias

- Abate, N. La Psicología Cognitiva y sus aportes al proceso de aprendizaje. Recuperado de http://www.paginaspersonales.unam.mx/files/574/psicologia_cognitiva.pdf
- Arias, W. L. (2008). Fundamentos del aprendizaje. Arequipa: Vicarte.
- Arjona Sumague, J. (2019). Fundamental concepts of language teaching. Society Publishing.
- Arjona, J. (2020). Fundamental Concepts of Language Teaching. (e-book ed.) Canada: Society Publishing.
- Arnaz, J. (1981). La planeación curricular. Trillas. México. Johnson 1970
- Arranca la EBC foro para emprendedores. (2016). Noticias. Recuperado de <https://noticiasdequeretaro.com.mx/2016/05/25/arranca-la-ebc-foro-de-emprendedores/>
- Arredondo, V. (1981). Algunas tendencias predominantes y características de la investigación sobre diseño curricular. Documento Base. Congreso Nacional de Investigación Educativa, Vol. I. México.
- Arriaga, M. (2015). El diagnóstico educativo, una importante herramienta para elevar la calidad de la educación en manos de los docentes. Atenas, 3(31),63-74. ISSN: Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=478047207007>
- Astilla, B. (2021). Escuela Bancaria y Comercial.
- Barón Birchenall, Leonardo, & Müller, Oliver, & Labos, Edith (2013). Los conceptos innatos en la obra de Chomsky: definición y propuesta de un método empírico para su estudio. Avances en Psicología Latinoamericana, 31(2),324-343. [fecha de Consulta 19 de febrero de 2021]. ISSN: 1794-4724. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=799/79928611003>
- Berlitz. (2020). Idiomas más hablados en el mundo. Recuperado de <https://www.berlitz.com/es-mx/blog/idiomas-mas-hablados-en-el-mundo>
- Bruner, J. S. (1961). The act of discovery. Harvard Educational Review, 4, 21-32.

- Buisán y Marín (2001), Cómo realizar un Diagnóstico Pedagógico. México: Alfa Omega.
- Camacho, J. (2002). Apología del conductismo. Recuperado de <https://www.fundacionforo.com/pdfs/archivo17.pdf>
- Características principales de las unidades económicas 2008. INEGI. Recuperado de: https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ce/2009/doc/minimonografias/m_queretar_o.pdf
- Centro Virtual de Técnicas Didácticas. (2010). Recuperado de http://sitios.itesm.mx/va/dide2/tecnicas_didacticas/abp/personajes2.htm
- Colín M., Galindo H., Saucedo C. (2009). Introducción a la entrevista psicológica. México, D.F. Trillas.
- Comenio, J. (2014) Didáctica Magna. México, D.F. Porrúa.
- COPARMEX, (2020). Alumnos de la EBC campus Querétaro integran Capítulo Universitario de Coparmex. Recuperado de <https://www.coparmexqro.org/noticias/alumnos-de-la-ebc-campus-queretaro-integran-capitulo-universitario-de-coparmex/>
- Córdoba, M. (2020). El constructivismo sociocultural lingüístico como teoría pedagógica de soporte para los Estudios Generales. Recuperado de <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/nuevohumanismo/article/download/13904/19990?inline=1>
- Dewey, J. (1967). Experiencia y educación. España: Editorial Biblioteca Nueva.
- Díaz-Barriga, Lule, Pacheco, Saad y Rojas-Dummond. (1999). Metodología de Diseño Curricular para Educación Superior. Trillas. México.
- Dirección Nacional de Información y Evaluación Educativa. Recuperado de: <http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL001040.pdf>
- El Universal. (2016). Gana EBC Maratón Nacional de Comercio. (2016). Recuperado de <http://www.eluniversalqueretaro.mx/metropoli/03-07-2016/gana-ebc-maraton-nacional-de-comercio#:~:text=Leonardo%20Nava%20Torres%20y%20Wendy,lugar%20de%20una%20competencia%20nacional>

- Eliason, W. (1994). La adquisición de una segunda lengua como agente de cambio en la enseñanza. Rider University, New Jersey. Disponible en: <file:///C:/Users/gjime/Downloads/Dialnet-LaAdquisicionDeUnaSegundaLenguaComoAgenteDeCambioE-5475989.pdf>
- Ellis, R. (2015). Understanding Second Language Acquisition. United Kingdom: Editorial Oxford.
- English First. (2020). English Proficiency Index. Recuperado de <https://www.ef.com.mx/epi/regions/latin-america/mexico/>
- Escobar, C. (2001). Teorías sobre la adquisición y el aprendizaje de las segundas lenguas. Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado de https://gent.uab.cat/cristinaescobar/sites/gent.uab.cat.cristinaescobar/files/escobar_2001_teorias_adquisicion_12_manus.pdf
- Escuela Bancaria y Comercial (EBC). Recuperado de Escuela Bancaria y Comercial (EBC). Recuperado de <https://www.ebc.mx/oficina-del-rector/nuestros-origenes-capitulo-2/>
- Escuela Bancaria y Comercial (EBC). Recuperado de Escuela Bancaria y Comercial (EBC). Recuperado de <https://www.ebc.mx/oficina-del-rector/nuestros-origenes-capitulo-2/>
- Escuela Bancaria y Comercial (EBC). Recuperado de <https://www.ebc.mx/oficina-del-rector/nuestros-origenes-capitulo-2/>
- Escuela Bancaria y Comercial. (2018). EBC e EY México, fortalecen soft skills en negocios. Recuperado de <https://www.ebc.mx/eventos/comunicados-prensa/documentos/01-11-2019-Comunicado-EY.pdf>
- Federación de Escuelas Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES). Recuperado de <https://www.fimpes.org.mx/index.php/instituciones/37-ebc>
- Flores, O. (2021). Escuela Bancaria y Comercial.
- Folgueiras P. (2016). La entrevista. Recuperado de: <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/99003>
- García, T. (2003). El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. Recuperado de: http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf
- Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación. México, D.F. McGraw-Hill. Sexta Edición.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1998). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.

Instituto Mexicano Para la Competitividad. (2015). Inglés es posible. Recuperado de https://imco.org.mx/wp-content/uploads/2015/04/2015_Documento_completo_Ingles_es_posible.pdf

Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación. (2019). Recuperado de: <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/05/P1E217.pdf>

Internet World Stats. Internet World Users by Language. Recuperado de <https://www.internetworldstats.com/stats7.htm>

Líder Empresarial (2020). Acreditaciones y reconocimientos certifican calidad de la Escuela Bancaria y Comercial. Recuperado de <https://www.liderempresarial.com/acreditaciones-y-reconocimientos-certifican-calidad-de-la-escuela-bancaria-y-comercial/>

Machorro, J. (2018). Realiza la EBC su reforestación anual. Mi ambiente. Recuperado de <https://www.miambiente.com.mx/sustentabilidad1/realiza-la-ebc-su-reforestacion-anual/>

Machorro, J. (2020). EBC firma Convenio Nacional contra Prevención de Adicciones. Mi Ambiente. Recuperado de https://testigos.intermediaweb.com.mx/testigos/clip_reporte_histo_ssl.php?clave=49740692&vcveusu=1557

Mallart, J. (2001) Didáctica: concepto, objeto y finalidades. En Didáctica para psicopedagogos. Madrid: Uned.

Marí, Mollá, Ricard (2001), Diagnóstico Pedagógico. Un modelo para la intervención psicopedagógica, Barcelona: Edit. Ariel

Martí, J. Heydrich, M. Rojas y M. Hernández, A. (2010). Aprendizaje basado en proyectos: una experiencia de innovación docente. Revista Universidad EAFIT. Medellín, Colombia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/215/21520993002.pdf>

- Navarro, M. (2020). Estas son los tres estados más competitivos del país, según el IMCO. Forbes. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/economia-tres-estados-mas-competitivos-del-pais/>
- OECD (2019), Higher Education in Mexico: Labour Market Relevance and Outcomes, Higher Education, OECD Publishing, Paris. Recuperado de https://www.oecd.org/centrodemexico/medios/educacion_superior_en_mexico.pdf
- Pellón, R. (2013). Watson, Skinner y algunas disputas dentro del conductismo. Revista Colombiana de Psicología, 22(2), 389-399.
- Pérez Rodríguez y Patricia Margarita (2004). Revisión de las teorías del aprendizaje más sobresalientes del siglo XX. Tiempo de Educar, 5(10),39-76. [fecha de Consulta 5 de enero de 2021]. ISSN: 1665-0824. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/311/31101003.pdf>
- Pérez, G. 1994 Investigación cualitativa. Retos, interrogantes y métodos. España, La Muralla.
- Plan Global Institucional 2004-2011. (2004). Análisis del Contexto Externo e Interno. Costa Rica: Universidad Nacional
- Posner, G. (1998), Análisis de currículum. Segunda Edición. McGraw-Hill Interamericana, S.A. Santa Fe de Bogotá, Colombia.
- Quadratín, (2019.) Turismo firma convenio con 11 universidades. Recuperado de <https://queretaro.quadratín.com.mx/turismo-firma-convenio-colaboracion-11-universidades/>
- REDEM. (2018). 9 teorías del aprendizaje más influyentes. Recuperado de <https://www.redem.org/9-teorias-de-aprendizaje-mas-influyentes/>
- Rodríguez, E. (2018). ¿Qué es el condicionamiento clásico en psicología? La mente es maravillosa. Recuperado de <https://lamenteesmaravillosa.com/que-es-el-condicionamiento-clasico-en-psicologia/>
- Rodríguez, G. (2020). ¿Cómo Querétaro se convirtió en un modelo de crecimiento económico? Líder Empresarial. Recuperado de <https://www.liderempresarial.com/como-queretaro-se-convirtio-en-un-modelo-de-crecimiento-economico/>

- Saldarriaga-Zambrano, P. Bravo-Cedeño, G. y Loor-Rivadeneira, M. (2016). La Teoría Constructivista de Piaget y su significación para la pedagogía contemporánea. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Ecuador.
- Schunk, D. H. (2012). Teorías del aprendizaje. Una perspectiva educativa. (6ª ed.) México: Pearson.
- Sierra, R. (1983). Técnicas de Investigación Social. Madrid.
- Skinner, F. (1975). La Conducta de los organismos: un análisis experimental. Barcelona: Fontanella. (trabajo original publicado en 1935).
- Stake, R. E. 2005 Investigación con estudio de casos. Madrid, Morata.
- Valdelamar, L. (2018). Querétaro recibe seminario de finanzas públicas municipales. Recuperado de <https://noticiasdequeretaro.com.mx/2018/11/01/realizan-segundo-seminario-de-finanzas-en-corregidora/>
- Vygotsky, L. (1978). El desarrollo de los procesos psicológicos superiores. Barcelona. Editorial Grijalbo.
- Watson, J. (1913). Psychology as the behaviorist view it. *Psychological review*, 20, 158-177.
- Yin, R.K. (1994). Case Study Research – Design and Methods, Applied Social Research Methods. Newbury Park, CA, Sage.