



BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**DESERCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE FRANCÉS EN EL CENTRO
DE AUTO ACCESO PARA EL APRENDIZAJE DE LAS LENGUAS
EXTRANJERAS DE LA BUAP**

**TESIS PRESENTADA PARA OBTENER EL TÍTULO DE MAestrÍA EN
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS**

PRESENTA

IVONE CABALLERO DURÁN

DIRECTOR DE TESIS

MTRO. GABRIEL VÁZQUEZ ESPINOSA

MAYO 2017

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
OBJETIVOS	5
General	5
Particulares.....	5
JUSTIFICACIÓN	6
HIPÓTESIS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	7
ORGANIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	8
CAPÍTULO 1: MARCO CONTEXTUAL	9
1.1 Complejidad de la lengua	9
1.2 Instituciones internacionales que ofertan la enseñanza del francés.....	10
1.2.1 Alianza Francesa.....	10
1.2.2 Cavilam de Vichy	10
1.2.3 Instituciones nacionales que ofrecen cursos de francés.....	11
Capítulo 2. MARCO TEÓRICO	14
2.1 Calidad académica de las escuelas de lenguas	14
2.1.1 Redmexcelies.....	14
2.2 Metodología en la enseñanza de lenguas extranjeras.....	16
2.2.1 El enfoque comunicativo.....	21
2.2.2 El Enfoque por tareas	22
2.3 Perfiles ideales de los docentes de lenguas extranjeras.....	24
2.3.2 Preparación pedagógica “saber hacer” el caso de la BUAP	27
2.3.3 Saber “ser” o cualidades de la personalidad o carácter	29
CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO	31
3.1 Características de la investigación	31
3.1.2 Muestra	31
3.1.3 Instrumentos para la recogida de datos	31
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	32
4.1 Resultados de evaluación del desempeño docente hecha a los maestros de francés de CAALE	33
4.2 Respuestas de todos los niveles.....	39

4.3 Resultados de la segunda encuesta para los alumnos desertores.....	43
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	50
Bibliografía	52
ANEXOS	54
ANEXO 1. CUESTIONARIO 1 PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DOCENTE DE LOS MAESTROS DE FRANCÉS EN CAALE	54
ANEXO 2. CUESTIONARIO 2 PARA DETECTAR LAS PRINCIPALES CAUSAS DE DESERCIÓN EN EL PROGRAMA DE FRANCÉS EN EL CAALE	57
ÍNDICE DE TABLAS	61

INTRODUCCIÓN

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El siguiente trabajo busca encontrar las razones por las cuales los estudiantes desertan del programa de francés del Centro de Auto acceso para el Aprendizaje de las Lenguas Extranjeras de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (CAALE). Es importante estudiar este caso pues el CAALE es un recurso importante de la universidad ya que al ofrecer la enseñanza de lenguas extranjeras a su comunidad contribuye a que ésta tenga la oportunidad de realizar estancias internacionales, de mejores oportunidades de trabajo en el país y en el extranjero, de hacer investigación en otros idiomas, de participar en intercambios internacionales, etc. Por lo tanto es necesario que a partir del análisis de los resultados se adopten planes de mejora que permitan al centro de lenguas ofrecer un servicio de calidad.

La Benemérita Universidad Autónoma de Puebla ofrece cursos de lenguas a sus estudiantes y trabajadores a través del Centro de Lenguas en los idiomas siguientes; inglés, francés, español para extranjeros, alemán, italiano, portugués, japonés y chino en nueve niveles. El concepto Centro de Lenguas tiene dos importantes espacios el CELE y el CAALE, el primero se ubica en la Facultad de Lenguas y el segundo está dentro de CU donde la mayoría de los estudiantes está inscrita. Este centro está adscrito a la Facultad de Lenguas y cuenta con una planta docente de 135 maestros, alrededor de 5000 estudiantes en los periodos primavera y otoño, para el periodo de verano esta cifra se reduce. Los cursos se ofrecen en diferentes edificios; área C.U., área Humboldt, área Salud, en los edificios multiaulas y en ocasiones el servicio se ofrece directamente en algunas facultades que proponen salones para que sus estudiantes no tengan que ir al CAALE.

Los cursos ofertados se caracterizan por tener un bajo costo. La infraestructura es moderna, los cursos no son curriculares, es decir que la calificación que se asigna a los alumnos no figura en el kárdex de la licenciatura, los horarios de los cursos para los niveles básicos son flexibles, al final de los nueve niveles se obtiene un nivel intermedio o avanzado que permite hacer un examen internacional de certificación en la lengua. En el caso de francés estas certificaciones están enmarcadas en el CECR (Cadre Européen Commun de Référence pour les langues) Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas con los niveles; Básico A1 y A2, intermedio B1 y avanzado B2 que corresponden a diferentes niveles de francés en el CAALE.

A pesar de las características anteriormente mencionadas, una considerable cantidad de estudiantes deserta de los cursos y de los programas pero de todas las lenguas ofertadas es francés la que observa mayor deserción por ejemplo en el periodo de otoño 2014 el índice de deserción fue de 50.92 %. Si todas las ventajas mencionadas apuntan a un curso exitoso, hay una serie de peculiaridades que hacen que el alumno los abandone. Si el curso no es curricular distintos factores influyen en este problema de eficiencia terminal y se pueden clasificar en internos al CAALE como la competencia del personal, la competitividad organizacional, la oferta académica. Y También algunos factores externos como cuestiones personales, cuestiones laborales, la exigencia de algunas licenciaturas, etc.

Para entender la deserción se define el concepto para este caso;

a) El primer concepto señala aquellos estudiantes que abandonan un curso, por ejemplo si un estudiante inicia el curso de francés 1 pero después de un mes éste deja de asistir. Otro ejemplo es el de un alumno que ni siquiera asiste a la primera sesión a pesar de estar inscrito.

b) El segundo concepto señala aquellos estudiantes que inician su aprendizaje en un idioma que terminan en 9 niveles pero desertan a lo largo de esa trayectoria. Por ejemplo en el periodo de primavera 2015 se puede observar 250 estudiantes inscritos en nivel 1 y 3 estudiantes en nivel 9.

OBJETIVOS

General

Analizar la situación actual de la eficiencia terminal del programa de francés del CAALE BUAP en el periodo de otoño 2015.

Particulares

- Desarrollo de un instrumento de diagnóstico que sea aplicable a los estudiantes con el fin de obtener información relevante del desempeño de sus docentes.
- Desarrollo de un instrumento de diagnóstico que sea aplicable a los estudiantes que en algún momento han desertado del programa de francés con el fin de obtener información sobre las causas de la deserción.
- Determinar las causas de la deserción de los alumnos del programa de francés durante los cursos o del mismo programa.

JUSTIFICACIÓN

El Centro de Lenguas de la BUAP es un medio por el cual la comunidad universitaria tiene acceso al aprendizaje de lenguas extranjeras, por no ser curricular, su principal objetivo es que los estudiantes “aprendan”.

Además el servicio ofrecido por el CAALE es un medio para que la Universidad entre a una dinámica de Internacionalización, beneficiando a los estudiantes para que puedan participar en intercambios internacionales, desarrollar investigación en otro idioma, competir con más herramientas en el campo laboral, etc. Tal como la misión de la universidad lo describe de la manera siguiente;

“Apoyar las políticas de internacionalización de la BUAP fortaleciendo la presencia internacional de la universidad; coadyuvar a la acreditación internacional de sus programas; consolidar los lazos de colaboración académica con otras instituciones estableciendo alianzas estratégicas con las mejores universidades del mundo para promover y afianzar redes de investigación, movilidad de estudiantes y docentes, programas académicos y de investigación conjuntos” (BUAP, 2016).

Una de las razones por las cuales decidí hacer este trabajo es por la importancia que el centro donde trabajo tiene para la Universidad ya que cuando los estudiantes llegan a los cursos tienen la expectativa de que se les va a ofrecer cursos de calidad a un bajo precio y que sobre todo serán un apoyo para sus proyectos personales y académicos. Pero al revisar las cifras de estudiantes que terminan pareciera que los objetivos de estos cursos no están cumpliéndose.

Es por eso que es necesario investigar las causas que orillan a los estudiantes a dejar los cursos de francés haciendo una evaluación del desempeño docente en el área de francés, conociendo las causas de los estudiantes que desertaron y analizando otros factores que propician esta situación.

HIPÓTESIS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Lo anteriormente descrito permite que se plantee las preguntas siguientes ¿Por qué los estudiantes abandonan fácilmente los cursos a pesar de tener muchas ventajas?, ¿Los maestros no cumplen con sus expectativas?, ¿El perfil de los maestros no es ideal? ¿Los horarios propuestos no convienen a los estudiantes? ¿Los alumnos abandonan fácilmente estos cursos porque son muy baratos? ¿Encuentran que los idiomas son tan difíciles que terminan por dejar los cursos? ¿El trabajo en el aula de un buen docente de lenguas evita la deserción?

Podría decirse que los alumnos de francés del CAALE de la BUAP desertan de los cursos porque los docentes no cumplen con sus expectativas. Al responder estas preguntas podemos tener elementos para buscar las razones por las cuales los estudiantes abandonan los cursos.

ORGANIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Este trabajo está conformado por varios capítulos, el primero explica el contexto en el que se desarrolla la problemática que guía la investigación, es decir, se nombran las características del Centro en cuestión, se hace una comparación con otros centros del mismo tipo, se menciona algunos aspectos sobre la complejidad de estudiar la lengua francesa y se muestran las ventajas de estudiar esta lengua en el CAALE de la BUAP.

El segundo capítulo se refiere al marco teórico en el que se mencionan las referencias teóricas para comprender mejor el problema tales como perfil ideal del docente de francés, el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas que es la base para la enseñanza, certificación y planeación de los programas de francés. Por último se habla también de la calidad académica de las escuelas de enseñanza del francés.

El tercer capítulo tiene que ver con el marco metodológico en el que se muestran los instrumentos que permiten obtener información de dos temas importantes para el análisis del problema; desempeño docente y deserción de los estudiantes del programa de francés del CAALE de la BUAP.

Después de haber aplicado los instrumentos, el cuarto capítulo muestra los resultados y se analizan para este caso los 2 cuestionarios; el primero elaborado para los alumnos que están cursando francés y el segundo elaborado para los alumnos que están cursando francés pero que han en algún momento desertado.

Finalmente se hacen conclusiones y recomendaciones para este problema en la última parte de este trabajo.

CAPÍTULO 1: MARCO CONTEXTUAL

En este capítulo se hará una comparación de los centros que brindan cursos de francés tanto en el extranjero como en el país desde instituciones privadas hasta universidades públicas cuyo objetivo es enseñar la lengua francesa a su comunidad. También se mostrará las ventajas de estudiar en el CAALE de la BUAP en relación a las otras posibilidades en la ciudad. Así mismo se mencionará una de las posibles causas de la deserción; la complejidad de la lengua francesa.

1.1 Complejidad de la lengua

Respecto a la lengua como tal los cursos de francés tienen un sello característico pues al estar basados en un marco que viene del extranjero esto hace que todos sus programas sean en cierta manera exigentes. Una de sus dificultades es el examen de certificación DELF que evalúa conocimientos de la lengua como gramática, uso correcto del vocabulario, y pronunciación como cualquier certificación pero también se insiste en la comprensión de lecturas, en la redacción de distintos formatos desde una carta postal hasta una carta formal o un ensayo argumentativo. A esto se agrega que la producción oral en niveles avanzados también es argumentativa. Cuando el estudiante encuentra este tipo de ejercicios a veces se desmotiva porque son actividades que incluso en español le cuesta trabajo desarrollar.

Es por eso que la complejidad de la lengua es posiblemente uno de los factores de deserción. En el caso del francés hablar y leer es relativamente sencillo pero escribir es algo complicado ya que la ortografía de esta lengua es una de las más complejas que existen. Además el código escrito no corresponde al código oral, por ejemplo: La *voix* y la *voie* se pronuncia /lavua/ en este caso se tiene que poner atención al contexto ya que *la voix* significa la voz y *la voie* significa la vía.

En este sentido, los mismos nativos de la lengua tienen dificultad para hacer una buena ortografía como lo muestra una encuesta hecha por Mediaprism para el periódico francés RTL (RTL, 2015) donde 73% de los franceses considera que su lengua es difícil de escribir.

Cuando el alumno se enfrenta a estas ambigüedades a veces encuentra que la lengua es difícil y si para los nativos la lengua escrita es complicada para los mexicanos esto implica un mayor esfuerzo.

1.2 Instituciones internacionales que ofertan la enseñanza del francés

La lengua francesa puede ser estudiada en diferentes centros, instituciones y universidades del país específicamente se mostrará aquellos de Puebla pero también las posibilidades a las que el público poblano puede acceder en el extranjero.

1.2.1 Alianza Francesa

Una de las Instituciones privada clave para la enseñanza del francés a nivel internacional es la Alianza Francesa presente en todo el mundo. Se trata de una red de centros que tiene por objetivo enseñar la lengua francesa, preparar para los exámenes de certificación internacional DELF, ofrecer cursos de actualización docente y proponer actividades culturales en el marco del aprendizaje del francés como lengua extranjera a todo tipo de público desde niños a adultos en contextos académicos o no.

Esta red fue creada en 1883 en Paris y ofrece sus servicios en 136 países de los 5 continentes con 850 centros y es un organismo autónomo a carácter no lucrativo fuera de todo compromiso de carácter político o religioso. En Puebla existen tres planteles de la Alianza Francesa instaladas en Lomas de Angelópolis, Huexotitla y Zavaleta. Es importante mencionar que estos centros son un referente en la enseñanza de la lengua francesa pero en cuanto a costos no es tan accesible.

1.2.2 Cavilam de Vichy

Otro centro de idiomas especializado en la enseñanza del francés es el centro privado Cavilam de Vichy que fue creado en 1964 bajo la iniciativa de las universidades de Clermont Ferrand y de la ciudad de Vichy en Francia. Éste tiene como principal objetivo la enseñanza del francés como lengua extranjera pero también la actualización docente de los maestros de francés.

Una de las características que lo hacen diferente de la Alianza Francesa es que este centro propone cursos tomados en Francia para desarrollarse en un aprendizaje de inmersión, es decir en el país donde se habla la lengua. Los cursos incluyen alojamiento y un tour turístico en la región cuyos precios son altos pues se trata de hacer una estancia al extranjero. En 2012 el centro Cavilam se unió a la red internacional de la Alianza Francesa. En relación a los costos esta opción es aún menos accesible que la Alianza Francesa.

1.2.3 Instituciones nacionales que ofrecen cursos de francés

Los cursos libres de idiomas y específicamente de francés se ofertan en varias Universidades públicas y privadas del país y casi todas tienen la misma estructura; por ejemplo el Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras (CELE) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), el Centro Internacional de Idiomas de la Universidad Autónoma de Guadalajara (UAG), el Centro de Lenguas Extranjeras (CELEX) del Instituto Politécnico Nacional, el Centro de Idiomas de la Universidad Veracruzana, el Centro de Lenguas del Tecnológico de Monterrey, el Departamento de Lenguas Extranjeras de la Universidad de Sonora, entre otras. Casi todos estos centros tienen la misma estructura, es decir, ofertar más de 4 lenguas a su comunidad universitaria y en el caso de la lengua francesa participar en la promoción de la cultura francófona.

Comparación en relación al CAALE de la BUAP de dos de lenguas que tienen cursos de francés, hecha a partir de la información de las páginas web. Tanto el CELE UNAM como el CELE Sonora son reconocidos por sus buenas prácticas.

CARACTERÍSTICAS	CELE UNAM	CELE SONORA	CELE BUAP
Requisitos para ingreso al primer nivel	-Ser parte de la comunidad UNAM (Licenciatura, posgrado, trabajador, bachillerato) -Público en general	-Se dirigen al público en general, es decir comunidad universitaria y cualquier persona que quiera aprender idiomas	-Ser parte de la comunidad BUAP (Preparatoria, Licenciatura, posgrado, trabajador)
Niveles de francés	7	8	9
Horas por semana	6	5	6
Horarios de los cursos	De 7:00 a 20:30	De 7:00 a 21:00	De 7:00 a 21:00
Días	Lunes a jueves	No disponible en la página	Lunes a sábado
Costos	Para los alumnos de licenciatura o posgrado que estudian en Ciudad Universitaria el costo es de \$1.00 o \$2.00 M.N. Para egresados con el 100% de créditos o título, es de	No disponible en la página	100.00 M.N. por curso

	\$1,150.00 M.N. y para el público en general \$2,300.00 M.N.		
Modalidades	Presencial y en línea	No disponible en la página	Presencial
Recursos extra	Mediateca Asesorías Círculos de conversación Sala de recursos audiovisuales Cursos de formación docente	Centro de Auto-Acceso de Lenguas extranjeras	Laboratorios de lenguas Asesorías Talleres
Actividades culturales	No disponible en la página	Feria Cultural Posada Torneos de fútbol y de "pétanque" Día de la Francofonía	No disponible en la página
Perfil de los docentes	Sólo hay un listado de los docentes	Sólo hay un listado de los docentes	No disponible en la página
Sitio web	http://cele.unam.mx/	http://www.frances.uson.mx/	http://www.facultaddelenguas.com/c ele
Observaciones de los sitios	Hay un enlace dedicado al departamento de francés	Hay un enlace dedicado al departamento de francés	No hay un enlace dedicado al departamento de francés. La información está separada.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida de los sitios web de los centros de lenguas.

En caso de que la comunidad de CAALE busque opciones privadas, las más reconocidas son la Alianza Francesa y el Centro de Idiomas de Volkswagen.

Alianza Francesa Puebla (Todo público)	Centro de Idiomas Volkswagen Todo público	CAALE BUAP(sólo comunidad Buap)
30 horas + 2 horas de apoyo pedagógico= \$4,150.00	Cada dos meses = \$3570	60 horas = \$100.00

Si se hace una comparación se puede observar que el CAALE es una opción de bajo costo. Una de las ventajas de este centro es que los cursos no son curriculares, es decir que la calificación

que se asigna a los alumnos no figura en el kárdex de la licenciatura, en cambio se genera otro expedido por la DAE que resume las calificaciones de cada nivel con carácter simplemente informativo.

Además los cursos están enfocados a que los estudiantes *aprendan* el idioma y puedan regresarse al nivel anterior si consideran que no obtuvieron el nivel esperado. Por otra parte estos cursos son para algunos estudiantes un medio para prepararse para una certificación internacional en cualquier idioma.

Los grupos son heterogéneos pues están conformados por estudiantes de distintas carreras con puntos de vista diversos o por trabajadores que tienen otra perspectiva de la vida, esto contribuye a que la clase se alimente de opiniones diferentes expresadas en el idioma de estudio. A pesar de que existe un libro común para cada curso y nivel, el docente tiene la libertad de dirigir su clase como mejor lo considere. Casi todos los estudiantes manifiestan que asisten a los cursos por gusto.

Capítulo 2. MARCO TEÓRICO

2.1 Calidad académica de las escuelas de lenguas

En este capítulo se hablará de la calidad académica de las escuelas que ofrecen cursos de francés, también se hará mención de los métodos de enseñanza que se han utilizado a lo largo de la historia de la didáctica de las lenguas extranjeras. Después se hará una presentación breve del Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas que desde su aparición ha sido la base de programas, libros y en sí de la evaluación del aprendizaje de las lenguas para poder certificarlas. En relación a las competencias del docente, se enlistarán las principales cualidades que aquel de lenguas extranjeras debe cubrir.

2.1.1 Redmexcelies

En 2008 se crea la Red Mexicana de Centros de Enseñanza de Lenguas de Instituciones de Educación Superior nombrada REDMEXCELIES cuya presidente designada en aquél momento fue María Eugenia Herrera Lima quien a su vez era la directora del Centro de Lenguas Extranjeras de la UNAM.

Esta red se inició conformándose por 65 universidades nacionales e internacionales y los objetivos de ésta son los siguientes; “La Red tiene como eje el reconocimiento y respeto a la diversidad lingüística y cultural, desde una perspectiva local, regional y global, para atender la necesidad del aprendizaje de lenguas –principalmente de los alumnos de educación superior–, que permiten una formación integral acorde a las exigencias del mundo actual”. (UNAM, 2016)

Es decir, que es a través de esta red que las universidades que dan el servicio de la enseñanza de idiomas a su comunidad pueden organizar foros de discusión para poder establecer propuestas de mejora. De la misma manera esta red es la encargada de coordinar los cursos de formación de profesores, de proponer recursos pedagógicos, informar sobre los programas de movilidad, informar sobre las certificaciones, etc.

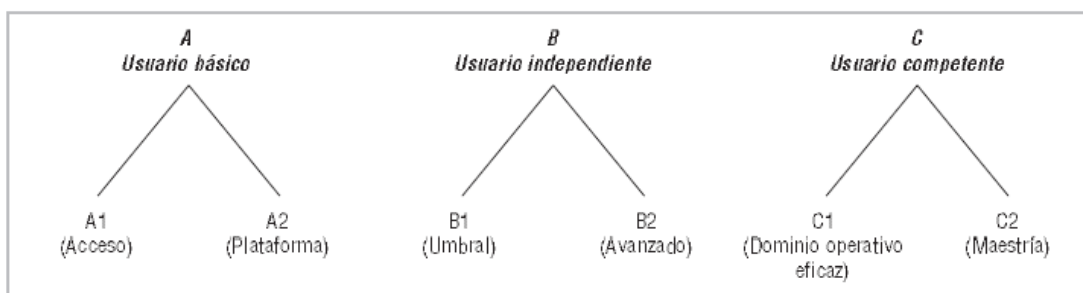
El centro de lenguas de la BUAP está inscrito a la Redmexcelies. La lista de las universidades mexicanas inscritas son: La Universidad Autónoma de Zacatecas, La Universidad de las Américas, La Universidad Autónoma del Estado de México, la Universidad Cristobal Colón, La Benemérita Universidad Autónoma de Puebla y la Facultad de Educación de la Universidad Autónoma de Yucatán.

2.1.2 Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas

El Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas o MCER marca tres ejes en la enseñanza de las lenguas; aprendizaje, enseñanza y evaluación. Éste fue el resultado de años de investigación acerca de dichos ejes por especialistas de la lengua y se publicó en 2001. Su importancia ha sido de gran relevancia pues ha sido traducido en 26 lenguas incluyendo el japonés.

El MCER es un instrumento práctico, basado en un trabajo empírico que permite establecer claramente los elementos comunes que se esperan durante las etapas sucesivas del aprendizaje de una lengua extranjera y un instrumento para la visibilidad y la comparabilidad internacional de resultados de la evaluación. Es decir, éste contiene las competencias y habilidades concretizadas que se esperan en cada nivel de lengua para los cuales se hizo una tabla.

Figura 1



Fuente: (Instituto Cervantes para la traducción en español, 2002)

Este marco ha hecho que las metodologías de enseñanza se ajusten a las competencias descritas por él, también la realización de programas, los libros incluso las clases se hacen apegados a este marco. Específicamente es el caso del enfoque por tareas o en francés *aproche actionnelle* en el que tanto el rol del maestro como el del alumno han evolucionado, al alumno se le ve como un actor social como un ciudadano del mundo y a diferencia de las demás metodologías en este enfoque el alumno hace actividades más reales que anteriormente se basaban en la simulación con el enfoque comunicativo.

Ahora bien si queremos resumir el marco lo definimos como la suma de niveles de manejo de competencias lingüísticas o no lingüísticas que intervienen en la realización de tareas o en pocas palabras asociar el decir al hacer y evaluarlo.

Las evaluaciones concretamente se hacen sobre tareas a realizar calificando cada destreza (escuchar, leer, hablar y escribir) en un rango 0 a 5 o 6 por criterio por ejemplo 0, 0.5, 1, 1.5, 2, 2.5 etc. de con un total de 25 puntos por destreza. Por ejemplo, una de las competencias evaluadas en la producción oral para nivel A1;

Competencia evaluada					
Puede pronunciar de manera comprensible un repertorio limitado de expresiones memorizadas	0	0.5	1	1.5	2

En la evaluación de este tipo hay dos aspectos importantes a calificar; el primero es si el alumno es capaz de realizar lo que se le pidió y en la segunda se califican tres rubros: el componente lingüístico que son las habilidades y competencias relativas al vocabulario, a la gramática o sintaxis y a la pronunciación. Luego el componente sociolingüístico que califica si el alumno es capaz de usar la lengua con marcadores de relaciones sociales, reglas de cordialidad y expresiones idiomáticas, un poco de dialectos y timbres regionales. Finalmente está el componente pragmático que es el uso de estrategias discursivas entre el locutor y la situación.

El impacto de las certificaciones en este marco es interesante pues permiten que en diferentes países la evaluación se haga bajo los mismos criterios, por ejemplo el francés en nivel A2 puede ser evaluado en China o en México por los centros certificadores y siempre van a llegar al mismo resultado sólo a condición de que los evaluadores estén bien capacitados. El hecho de estar certificado también permite la movilidad entre países por ejemplo los estudiantes de CAALE inscritos a partir del nivel 5 pueden participar en intercambios si presentan una certificación, este es el caso de alumnos que estudian ingenierías pues tienen la oportunidad de hacer una estancia académica en una universidad de Francia en el programa MEXFITEC. (BUAP, 2016)

2.2 Metodología en la enseñanza de lenguas extranjeras

A lo largo de la historia de la enseñanza de las lenguas y por ende del francés, los maestros han recurrido a diversas metodologías que han sido buenas o malas pero han tratado de marcar un orden en la enseñanza de esta lengua. A continuación se hace un breve recorrido por las diferentes metodologías de la enseñanza en las lenguas extranjeras que han sido acompañadas por diversos eventos históricos.

METODOLOGÍAS EN LA ENSEÑANZA DE LAS LENGUAS EXTRANJERAS

AÑOS	Hasta mediados del siglo XIX	1878	1901	1946	Entre 1939 y 1945	1930-1960(auge)	1950	Hasta los años 70 u 80	A finales de los 70 y principios de los 80	Segunda mitad de los años 70
EVENTOS HISTÓRICOS QUE INTERVIENEN	Latín como lengua vehicular.	Creación de la <i>Asociación Fonética Internacional</i> en 1986 Jan Comenius publicó libros para enseñar latín a los niños. Reorganización de la escuela pública.	Edison inventa el gramófono en 1877 Alexander Graham Bell inventa los discos de vinil en 1886	En 1911 la U.S. <i>Military and Naval Academy</i> disponía de cuartos para escuchar las grabaciones en lenguas extranjeras	Segunda guerra mundial			La postguerra. <i>Boom</i> en la enseñanza de lenguas. Métodos <i>humanistas</i> .		
MÉTODOS	Gramática y Traducción	Método Directo o método Berlitz	Linguaphone Group	Inicio de los laboratorios de lenguas modernos	Método audiolingüe o método del ejército	Método situacional o audio-visual	Método Estructuro Global Audiovisual o SGAV	Aprendizaje comunitario Vía silenciosa	Método natural	La sugestopedia
ROL DEL MAESTRO	Enseñar la lengua de una manera teórica y principalmente escrita.	Enseñar la lengua única y exclusivamente en la lengua meta sin			La entonación, la pronunciación el ritmo y el acento eran	La gramática se enseña de forma graduada de lo más sencillo a lo más complejo. Primero se	El profesor dispone de categorías que le permiten distinguir y	El maestro ayuda a traducir y a transcribir los temas propuestos por los alumnos	La explicación es gramática les están prohibidas	El profesor lee pausadamente largos textos o diálogos cuya gradación se establece a

		recurrir a la lengua materna			<p>trabajados para que el alumno hablara de forma idéntica a un nativo</p> <p>Se castigaba con repetición al alumno que más se equivocara</p> <p>Primero se trabajaba la destreza de escuchar, luego hablar y al final escribir.</p>	<p>ejercita la gramática y el vocabulario de forma oral y después se practica la escritura.</p>	<p>graduar los distintos estadios en el proceso de aprendizaje</p> <p>Usa secuencias de imágenes en que cada una de ellas corresponde con una frase o parte de frase</p>		<p>El habla debe surgir naturalmente sin presión del profesor</p>	<p>partir del vocabulario y la gramática. Estas lecturas son acompañadas de música generalmente barroca que propicia un estado de relajamiento en el alumno</p>
ROL DEL ALUMNO	<p>Hacer traducciones exactas e inversas</p> <p>Practicar la retórica (el buen decir) siguiendo como modelo a los grandes autores, escritores,</p>		<p>El alumno utilizaba grabaciones registradas en vinilos y tenía la posibilidad de retroceder el disco y usar audífonos para que no molestara a los demás mientras</p>	<p>Conversación con otros participantes a través de la intercomunicación en cabinas</p>	<p>Asimilación de estructuras a través de la memorización y repetición</p>	<p>El alumno es entrenado para aprender mediante la memorización a usar los modelos estructurales cuidadosamente seleccionados y graduados y se supone que después los usará espontáneamente</p>	<p>Aprende a través de diálogos</p>	<p>Se le da un papel más activo al alumno</p>	<p>Debe recibir grandes cantidades de <i>input</i> lingüístico</p>	<p>Participa en dramatizaciones y juegos de roles</p> <p>El alumno tiene un papel pasivo y se limita a recibir los conocimientos que le aporta el profesor</p>

	filósofos y poetas de lenguas clásicas como griego y latín.		escuchaba sus lecciones. Además el alumno podía grabar su voz para comparar su pronunciación con la de un nativo.							
MATERIALES DE ENSEÑANZA	Textos provenientes de libros religiosos	Se enfatiza la lengua oral a través de diálogos con temas cotidianos	Los gramófonos Los discos de vinil El "Linguaphone repeater"	Se buscaba el aislamiento acústico y se utilizaba las cabinas para el trabajo individual. Poco a poco se introdujeron otros soportes como proyectores de láminas, de películas, etc.	Recursos técnicos para ayudar en la escucha y repetición del contenido lingüístico.	Diapositivas y filmaciones en video de situaciones de la vida cotidiana	Ayudas audiovisuales Métodos audio-orales	Discusiones en grupo propuestos por los propios estudiantes Grabaciones, transcripciones, audición de las mismas , reflexión y observación	Uso abundante de la lectura extensiva que facilite la adquisición de otra lengua	Largos textos y diálogos
¿ÉXITO?	Con el desarrollo de los transportes internacionales, los contactos entre las personas	Fue con este método que por primera vez se practicaron las cuatro destrezas: -Hablar -Oír -Leer	Roston divulgó el primer curso que tuvo gran éxito	Hasta la fecha los laboratorios de lenguas siguen funcionando pero a diferencia de aquellos de 1911, los nuevos están equipados con las		Aún sigue generando materiales para enseñar una lengua extranjera. El énfasis está en el elemento oral de la lengua pero	La metodología usada por el método directo es más abierta que la estricta metodología		Es el caso de las escuelas bilingües	

	eran más sencillos lo que dio lugar a la implementación del componente comunicativo en la enseñanza de las lenguas además el latín se convirtió en una lengua muerta.	-Escribir		nuevas tecnologías.		se ignoran sus dimensiones comunicativa, afectiva y expresiva.	usada por el SGAV			
--	---	-----------	--	---------------------	--	--	-------------------	--	--	--

Fuente: Elaboración propia a partir de diferentes documentos que tratan sobre la metodología de la enseñanza de lenguas extranjeras (Jack & S. Rodgers , 1998)

Entre todas ellas no hay alguna que sea ideal pero se ha tratado a lo largo del tiempo de evolucionar en este dominio hasta llegar a las dos últimas que han marcado la metodología de enseñanza, la elaboración de libros, la elaboración de programas, etc. Éstas son el enfoque comunicativo y el enfoque accional o por tareas que se describirán detalladamente.

2.2.1 El enfoque comunicativo

Este enfoque tuvo su origen a finales de los años 60 en Gran Bretaña y tiene como influencia los métodos humanistas en los que el estudiante y el maestro asumen un rol importante. Se decidió llamarlo enfoque y no método porque abarca aspectos funcionales y estructurales de la lengua, es decir que tanto el conocimiento de la gramática, el léxico, la pronunciación y la cultura o las situaciones comunicativas son importantes a diferencia de los métodos que priorizaban sólo una o dos de estas características.

Algunos de los eventos que dieron pie a este enfoque fue la cada vez más frecuente interdependencia entre los países europeos que dio como consecuencia la necesidad de conocer las lenguas del Mercado Común Europeo y del Consejo de Europa. Es por eso que se dio prioridad a la educación y se dio mucha importancia a desarrollar métodos alternativos para la enseñanza de idiomas.

Para este enfoque se hará mención de varios aspectos:

- a) La **lengua** es comunicación y esto quiere decir que el hablante debe tener conocimientos gramaticales, lexicales, fonéticos pero también culturales, es decir conocimientos y habilidades para usar la lengua.
- b) El **aprendizaje** es concebido como un proceso y no como un producto, un proceso generado por los mismos alumnos y está basado en “aprender haciendo” en el que se desarrollan destrezas que incluyen tanto el aspecto cognitivo como el de conducta.
- c) El **papel del alumno** es de un individuo responsable que controla su propio proceso de aprendizaje que en otras palabras se denomina autonomía del alumno. De la misma forma se espera que el alumno aprenda de una forma interdependiente ya que el éxito de la comunicación en este enfoque es aceptado como algo compartido.
- d) El **rol del profesor** tiene que asumir varios papeles; *analista de necesidades* pues debe orientar y modificar su curso según las necesidades que observa en sus alumnos, es también un *consejero* pues debe ser un comunicador efectivo que busca mejorar las intenciones del hablante y las interpretaciones del que escucha mediante la paráfrasis, la confirmación y la reacción. Además es *un gestor del proceso del grupo* pues es quien organiza las actividades que den lugar a las tareas comunicativas. Pero en general se le ve como un facilitador.

e) El **material utilizado** es de diferentes tipos; *materiales centrados en el texto* como lo son los libros de texto, los *materiales centrados en la tarea* por ejemplo los cuadernos de ejercicios, una gran variedad de juegos, simulaciones y materiales para practicar la interacción. Por último los *materiales auténticos* que son aquellos documentos “no adaptados” y “reales” en el aula por ejemplo revistas, anuncios, periódicos, etc.

f) El **error** es visto como un fenómeno normal en el proceso de aprendizaje y es tolerado en clase ya que se considera como señal positiva de un buen aprendizaje.

Si bien este enfoque marcó tendencia en la elaboración de programas, libros, materiales, entre otras cosas, algunos críticos mencionan que una de las desventajas es que se habla de un papel del maestro y del alumno utópico y en la realidad hay dos problemas. El primero tiene que ver con la inadecuada formación del profesorado sobre todo los no nativos en relación a la elaboración de materiales y la evaluación y el segundo tiene que ver con que el alumno no asuma su papel de autonomía o no sea un buen comunicador.

2.2.2 El Enfoque por tareas

El enfoque por tareas o en francés **approche actionnelle** es el más reciente dentro del mundo de las lenguas que se ha ido consolidando desde los años 90, en éste el aprendizaje de una lengua se hace mediante la acción entonces el alumno tiene un papel más activo y más real de comunicación pues es considerado como un actor social que realiza tareas.

Uno de los eventos que propiciaron la tendencia de este enfoque fue la publicación en el año 2001 del Marco Común de Referencia para las Lenguas (MCER) ya que en éste se contempla el aprendizaje del alumno mediante el desarrollo de habilidades y competencias y esto sólo puede ser logrado al desarrollar acciones. Uno de los objetivos de esta publicación era poder estandarizar los principios para la enseñanza de las lenguas europeas y así mismo establecer criterios de evaluación comunes a todas ellas. Otro evento que contribuyó a los objetivos de este enfoque fue la implementación de las TIC a la educación pues de esta manera se generaba nuevos modelos de aprendizaje.

Hablando de tarea se citará al MCER para comprender cómo define el término;

“Una tarea se define como cualquier acción intencionada que un individuo considera necesaria para conseguir un resultado concreto en cuanto a la resolución de un problema, el cumplimiento de una obligación

o la consecución de un objetivo. Esta definición comprendería una amplia serie de acciones, como, por ejemplo, mover un armario, escribir un libro, obtener determinadas condiciones en la negociación de un contrato, jugar una partida de cartas, pedir comida en un restaurante, traducir un texto de una lengua extranjera o elaborar un periódico escolar mediante trabajo en grupo” (Instituto Cervantes para la traducción en español, 2002, pág. 24)

Es decir, una tarea se define como cualquier acción intencionada que un individuo considera necesaria para conseguir un resultado concreto en cuanto a la resolución de un problema, el cumplimiento de una obligación o la consecución de un objetivo. A su vez estas tareas están englobadas en cuatro competencias principales; comprensión oral y escrita y expresión oral y escrita que de la misma manera se desglosan en destrezas y habilidades específicas descritas por el MCER según los diferentes niveles también determinados por él; A1, A2, B1, B2, C1 y C2.

Para este enfoque el rol de los diferentes actores y aspectos es el siguiente;

*“a) La **lengua** es un instrumento de comunicación*

*b) El **alumno** es el centro del proceso del aprendizaje*

*c) El **material** de estudio es una fuente de interés real*

*d) Las **actividades** del aula tienen un por qué y un para qué reales*

*e) El **aula** se configura como un lugar de encuentro alternativo y la clase como una reunión de trabajo”*
(VÁZQUEZ, 2009)

El **papel del maestro** cambia en relación al que tiene en el enfoque comunicativo porque no sólo es un espectador sino un miembro activo de la clase; es un facilitador y organizador de los recursos, animador y estimulador del trabajo en los grupos pues monitoriza y reorienta si es necesario las actividades hacia los objetivos o tareas propuestos. Es también quien propone las actividades que encaminarán a sus estudiantes al logro de las tareas en función de las necesidades y gustos del grupo pues debe ser un experto en la lengua y en la didáctica que esté previsto de recursos ilimitados para cuando sean necesarios. Y sobre todo tratará de sugerir actividades que sean reales, es decir que abandona la idea de la simulación y enfrenta a sus alumnos a situaciones reales de comunicación.

2.3 Perfiles ideales de los docentes de lenguas extranjeras

En esta parte se hará mención de las cualidades que debe poseer un docente, si bien cada quien entiende la educación a su manera, es importante recalcar que se puede enlistar una serie de conductas aplicables a todos los docentes sea cual sea el nivel educativo en el que estén inmersos ya que éstas marcan la pauta de lo que se espera de una buena práctica docente.

Cano (Cano, 2010) engloba las competencias del nuevo docente de la manera siguiente:

“La capacidad de planificación y organización del propio trabajo; las competencias comunicativas; la capacidad de trabajar en equipo; las habilidades interpersonales para la resolución de conflictos; la capacidad de usar significativamente las nuevas tecnologías de la información y la comunicación; el auto concepto como la base de nuestro trabajo docente y la autoevaluación de nuestro trabajo como vía para la mejora.”

Dicho en otras palabras, el docente ya sea de lenguas o de cualquier otra área, de cualquier nivel educativo debe desarrollar competencias que pueden ser clasificadas en tres grandes categorías;

- a) Preparación científica o “saber”, es decir, la formación y especialización que tiene para enseñar la materia que imparte.
- b) “Saber hacer” que se refiere a las cualidades psicopedagógicas para poder desempeñar su rol como facilitador del aprendizaje a través de diversas técnicas y métodos.
- c) “Saber ser o estar” o dicho en otras palabras el dominio de las competencias personales como la escucha empática, la solución de conflictos, el comportamiento ético, la difusión de valores, etc. (ESTAIRE & FERNÁNDEZ, 2013)

Es por eso que en el marco de la educación como un servicio de calidad, es necesario que ésta se garantice a través de varios factores entre los cuales destaca el perfil adecuado de los docentes. Pues son ellos el medio para que los objetivos de los programas se cumplan y al mismo tiempo son ellos quienes están más cerca del seguimiento del aprendizaje de los alumnos.

Sin embargo cuando este medio no cumple con sus funciones se desata una serie de problemas como la falta de motivación de los alumnos. Es por eso que debe definirse el perfil necesario para desempeñar el rol de docente en cada área, en este caso el perfil y las competencias

que debe desarrollar o tener un docente de francés como lengua extranjera al que comúnmente se le denomina maestro de FLE .

Para comenzar tiene que definirse el concepto de competencia para este fin:

“Competencia es la aptitud para enfrentar eficazmente una familia de situaciones análogas, movilizand o a conciencia y de manera a la vez rápida, pertinente y creativa, múltiples recursos cognitivos: saberes, capacidades, micro competencias, informaciones, valores, actitudes, esquemas de percepción, de evaluación y de razonamiento”. (Martínez Agudo, 2011)

Es decir, en la labor docente intervienen varios elementos para su compleja ejecución que podrían englobarse en las siguientes categorías pero apegándose al perfil de los docentes de lenguas extranjeras:

Es evidente que en cualquier área, la preparación del docente es esencial. Pero es sólo una parte de varias dimensiones. Cuando está especializado en las materias que imparte, el aprovechamiento por parte de los alumnos es mejor. Para aquellos de lenguas extranjeras es importante tener un conocimiento profundo de la lengua que tiene que ver también con la cultura ya que ambos tienen una estrecha relación. Por ejemplo, un maestro no podría explicar algunas cuestiones de vocabulario sin conocer el contexto cultural que conlleva. Es por eso que es importante que el docente de francés haga una estancia en algún país francófono o bien que tenga un conocimiento cultural amplio de la lengua que enseña.

Por otra parte para comprobar qué nivel se tiene en la lengua, es necesario certificarse, es por eso que existe el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas CECR. Como ya se había mencionado anteriormente éste mide 4 competencias: escuchar, leer, hablar y redactar en otro idioma dependiendo del nivel ya sea A1, A2, B1, B2, C1 o C2.

Nivel	Niveles
A1	Debutante
A2	Básico
B1	Intermedio
B2	Intermedio-avanzado

C1	Utilizador experimentado autónomo
C2	Utilizador experimentado (manejo del idioma)

Fuente: Elaboración propia

Por lo tanto, es primordial que quien enseña un idioma tenga mínimo el nivel C1 pues este tiene que ver implícitamente con la estancia del docente en el extranjero. Además el docente no podría aclarar tan fácilmente las dudas de sus alumnos si tuviera un nivel menor al mencionado.

A pesar de que en el mundo de la enseñanza de las lenguas se está consciente de la certificación como evaluación del propio nivel de lengua del docente, la realidad en Puebla es que muy pocos maestros en cualquier universidad pública o privada en cualquier lengua tienen el nivel C1. La mayoría tiene el nivel B2, incluso el B1 caso muy recurrente en otros idiomas como el alemán.

En el CAALE de la BUAP se observa los perfiles siguientes de docentes de lenguas extranjeras:

- a) Docentes que estudiaron una carrera afín a la enseñanza de lenguas y que tienen alguna certificación avanzada en el idioma y siguen formándose
- b) Nativos que estudiaron una carrera afín a la enseñanza de lenguas
- c) Nativos que estudiaron una carrera afín a la enseñanza de lenguas y siguen formándose
- d) Docentes que estudiaron otra carrera pero tienen conocimiento del francés y siguen formándose
- e) Nativos que estudiaron otras carreras y que por ser su lengua materna la enseñan

Ninguno de estos perfiles es el ideal pues cada maestro diseña y desarrolla su clase de manera distinta, sin embargo es necesario tratar de apegarse a la primera y para eso el reclutamiento es una etapa que determina en los centros de lenguas la calidad de los cursos ofertados ya que al contar con maestros que se apeguen al perfil esperado se podrá garantizar una mejor calidad y por consecuencia mayor aprendizaje de lenguas extranjeras.

2.3.2 Preparación pedagógica “saber hacer” el caso de la BUAP

En la parte anterior se hizo una breve descripción de las herramientas lingüísticas del docente de lenguas extranjeras, ahora se presentará una breve descripción de las herramientas pedagógicas y metodológicas para enseñar idiomas.

Como cualquier maestro aquel de lenguas debe contar con una preparación que lo ayude a saber diseñar su clase, a saber elegir los materiales que mejor convengan a sus alumnos, a comprender los diferentes tipos de aprendizaje a considerar para incluir a todos sus estudiantes en el proceso enseñanza-aprendizaje, a elaborar material didáctico que se apegue a las necesidades de sus estudiantes, a elaborar fichas de evaluación, instrumentos de evaluación, etc.

En México existen diferentes universidades públicas o privadas que ofrecen la carrera de enseñanza de lenguas, entre las públicas destacan la Universidad Nacional Autónoma de México, la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, la Universidad Veracruzana, la Universidad de Colima, la Universidad de Sonora, la Universidad Autónoma de Tlaxcala, etc. Todas éstas tienen programas diferentes pero el objetivo es formar profesionales que se especialicen en la enseñanza de una o más lenguas.

En el caso de la BUAP, en el marco del plan Fénix el nombre de las dos licenciaturas es; Lenguas Modernas Francés o Lenguas Modernas Inglés. Y se contaba con dos terminales, traducción y enseñanza. En la mayoría de casos los docentes de lenguas en Puebla cuentan con este perfil. Es decir, quienes mayoritariamente se encargan de dar clases en el CAALE de la BUAP vienen de este programa cuyos principales problemas según un artículo publicado por maestros de la facultad de lenguas eran; (Méndez, 2012)

- 1) Al iniciar la licenciatura, los estudiantes tienen nivel falso debutante del idioma o nivel 0, esto quiere decir que para llegar a un nivel casi nativo necesitaban más tiempo. Esto no ha cambiado.
- 2) Se oferta la carrera de enseñanza del inglés y del francés pero a partir de una encuesta a empleadores y estudiantes se llegó a la conclusión de que también era necesaria la carrera de

enseñanza el español como lengua extranjera. A esto podría incluirse la enseñanza del alemán ya que AUDI ha venido a modificar la actividad económica del Estado y por consecuencia las universidades tienen la oportunidad de preparar a sus estudiantes para emplearse con éxito en esta nueva empresa.

3) Algo que destaca en las diferentes opiniones de dicha encuesta fue la implantación de una “cultura de evaluación” como herramienta del proceso enseñanza-aprendizaje que debía desdramatizarse para encaminarse a la mejora.

4) Otra interesante aportación fue que era importante que el programa ayudara al estudiante a vincular el “saber” con el “saber hacer”, dicho de otra manera los estudiantes y empleadores reconocían que era necesario que los docentes en formación tuvieran más práctica para prepararlos mejor en sus futuras clases.

5) La última tenía que ver con la ambigüedad que existía en el nombre de la carrera Licenciatura en lenguas modernas ya que muchos estudiantes se decepcionaban y era causa de deserción al no saber exactamente qué iban a hacer como profesión. Muchos imaginaban que iban a especializarse en más de dos lenguas.

Lo descrito anteriormente nos permite ver una parte de las posibles carencias a nivel lingüístico y pedagógico de los docentes del CAALE de la BUAP. No obstante el docente debe reconocerlas y tratar de remediarlas a través de la formación continua ya que el ser docente implica una actualización permanente pues los estudiantes y la sociedad se desarrollan en un ir y venir de cambios económicos, tecnológicos, académicos, etc. Es normal que ante dichos cambios, ciertos docentes se desmotiven y decidan entrar a una zona de confort donde no hay actualización y las clases pasan como requisitos obligatorios para obtener un salario.

A esto podemos agregar que el docente de lenguas extranjeras de la BUAP tiene un salario muy bajo y que se le pide tener estudios de posgrado, una certificación de la lengua que normalmente es muy costosa, dar como mínimo 18 horas de clase por semana, etc. Pero la realidad es que la mayoría de los docentes tiene que trabajar en dos o más escuelas para poder ganar un

“poco más”. En CAALE BUAP hay varios maestros de hora clase, es decir, están en un continuo estrés de ser despedidos a pesar de las condiciones anteriormente descritas.

2.3.3 Saber “ser” o cualidades de la personalidad o carácter

Para recapitular se ha mencionado que el perfil ideal de un docente tiene que ver con saber, saber hacer y el último que se mencionará es el saber estar o saber ser que se refiere a la personalidad.

El aprendizaje de los idiomas tiene que ver con varios fenómenos a la vez; de orden lingüístico como revisión de las propias estructuras de la lengua materna como punto de comparación con la extranjera, la producción oral pues muchos alumnos tienen dificultades para expresarse incluso en su lengua, la redacción en otro idioma, el choque cultural pues muchas palabras contienen un alto grado dificultad por desconocer la cultura, etc.

Para este tipo de fenómenos que suceden en el aprendizaje de idiomas la personalidad o el carácter del docente son cruciales, cuántas veces no se ha escuchado comentarios como: - Ya no regresé al curso porque esta amargada (o), - Sabe pero no sabe cómo enseñar, -No puedes preguntarle porque se enoja. Estos son sólo algunos de los comentarios comunes de los estudiantes respecto de sus docentes. Para que el proceso de enseñanza-aprendizaje sea más agradable, el maestro debe tener cualidades motivadoras para evitar que el alumno deserte.

En resumen se puede categorizar la labor docente en tres dimensiones:

Saber	Saber hacer	Saber estar o saber ser
Conocimientos generales, pensamiento crítico, razonamiento cotidiano.	Habilidades para enseñar	Actitudes, comportamientos
	Saber enseñar bien la lengua	Saber motivar a los alumnos
Conocer bien la lengua que enseña (Nivel C1 o C2)	Conocimiento de la responsabilidad de la enseñanza	Actitud paciente, tolerante, comprensivo Trato simpático y cordial
Utilización de las NTIC	Planificación y organización de la enseñanza	Trabajo en equipo Liderazgo Ser proactivo Promover valores

Fuente: Elaboración propia

Contra lo que no se debe hacer

Saber	Saber hacer	Saber estar o saber ser
No especializarse en lo que se enseña	Improvisación para enseñar	Actitudes, comportamientos inadecuados como la injusticia o el favoritismo
	Uso excesivo del libro de texto	
Nivel insuficiente en la lengua que enseña	Clases monótonas o aburridas	Escaso esfuerzo por ayudar al alumno
No certificarse en la lengua	Falta de preparación de clases e improvisación	

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Características de la investigación

Este trabajo se trata de una autoevaluación interna a través de encuestas y entrevistas aplicadas a los estudiantes de francés del CAALE de la BUAP. La adopción de dicho modelo de evaluación se tomó a partir de las características del centro pues no existen iniciativas externas de evaluación, no es fácil disponer de evaluadores ajenos o no se cuenta con medios para poder contratarlos es por eso que se puede poner en marcha procesos de autorreflexión (Ruíz, 1999)

La metodología de este estudio es cualitativa a través de un cuestionario contestado por los alumnos para la evaluación de profesores, éste comprende tres criterios generales: Preparación científica, planeación del curso (parte administrativa) y cualidades docentes que se despliegan en varios criterios como dominio de la materia y cultura general, estimulación del interés de los alumnos, planeación y requerimientos del curso, organización y claridad en la presentación de ideas. (González, 2004)

3.1.2 Muestra

Este trabajo es de tipo exploratorio con una muestra a conveniencia de 128 alumnos inscritos en diferentes niveles de francés; 1, 2, 3, 6, 7 y 9. Los niveles 4 y 5 no pudieron participar por falta de tiempo y el nivel 8 no se ofertó en el periodo de otoño 2015. Un segundo instrumento fue realizado con 18 estudiantes detectados como desertores.

3.1.3 Instrumentos para la recogida de datos

Se elaboró dos instrumentos, el primero consistió en una encuesta con 28 afirmaciones medidas en escala de Likert siendo:

MDA	Muy de acuerdo
DA	De acuerdo
ED	En desacuerdo
MED	Muy en desacuerdo
NA/SO	No aplica/Sin opinión

Esta encuesta se hizo a los estudiantes que nunca han desertado del programa de francés. El segundo instrumento era un cuestionario abierto para estudiantes que alguna o más veces han desertado del programa de francés, los rubros importantes para este instrumento son; aspectos académicos, aspectos socioeconómicos, aspectos institucionales y aspectos personales.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

Para el periodo de otoño 2014 ante el problema de deserción en el CAALE, una comisión formada para diseñar un instrumento que recogiera datos sobre las causas de este problema encontró datos interesantes como los que se muestran en la siguiente tabla.

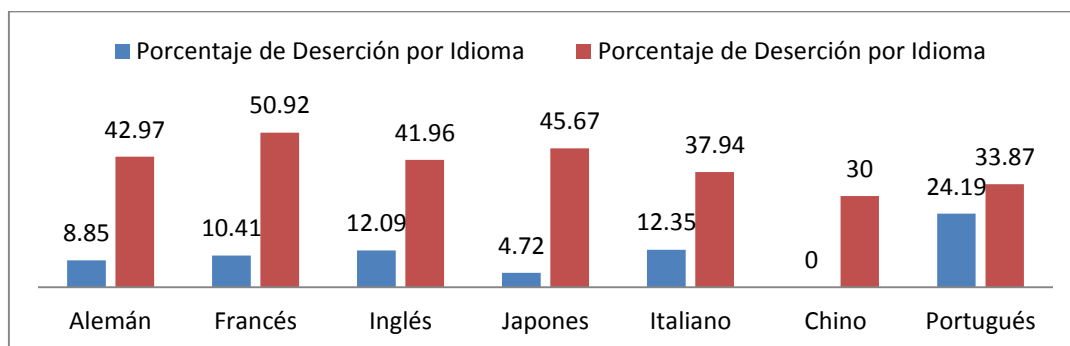


Tabla 1. Deserción del programa de francés de CAALE durante el periodo de otoño 2014 información proporcionada por la Coordinación de lenguas del CAALE

Es en francés donde más se observa este problema. Entre varias, una de las razones que explican este hecho es que en la Universidad algunas carreras tienen como requisito de titulación pasar un examen de certificación internacional. En francés éste corresponde al A2 del nivel básico, una vez que el alumno la obtiene decide dejar los cursos de francés como lo muestra la tabla siguiente.

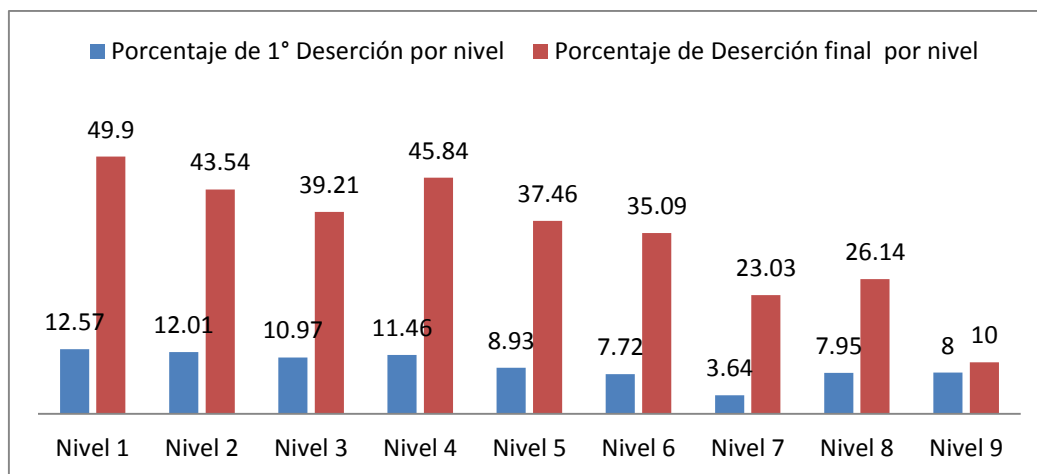


Tabla 2. Deserción por nivel del programa de francés de CAALE durante el periodo de otoño 2014 información proporcionada por la Coordinación de lenguas del CAALE

A partir del nivel 4 la matrícula empieza a disminuir porque los estudiantes logran su objetivo principal, titularse. Y sólo se quedan aquellos que están muy motivados para aprender francés o bien aquellos que tienen proyectos en los que un nivel avanzado sea necesario, es el caso de los que piden una beca al extranjero a través del programa MEXFITEC.

4.1 Resultados de la evaluación del desempeño docente hecha a los maestros de francés del CAALE

Una de las competencias que se mencionaban anteriormente era la de la preparación psicopedagógica o “saber hacer” para este caso se hizo la pregunta siguiente: Pregunta 2: ¿Consideras que el maestro está preparado para dar clases del idioma que imparte?

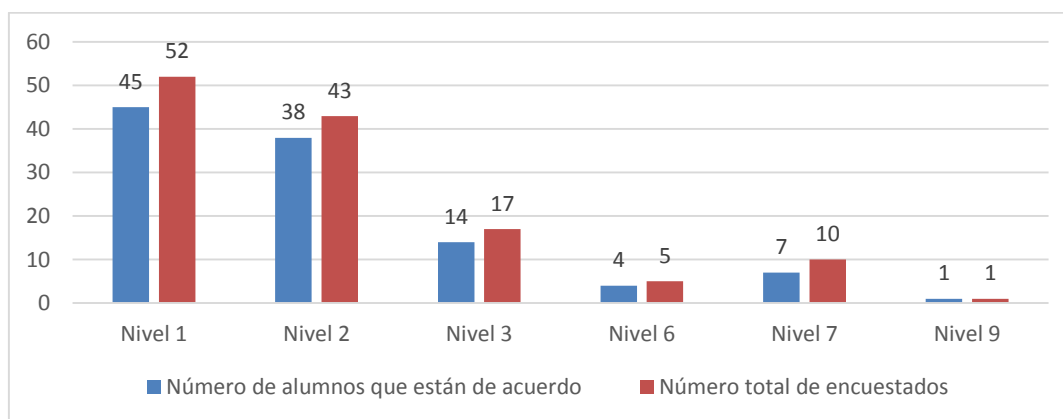


Tabla 3. Preparación del docente. Elaboración propia a partir de análisis de cuestionario aplicado

Como se puede observar la mayoría de los alumnos considera que su maestro está preparado para dar clases del idioma que imparte.

En relación al cumplimiento de los reglamentos a los que los maestros deben cumplir, se hizo la pregunta 6: ¿Es puntual al iniciar sus clases?

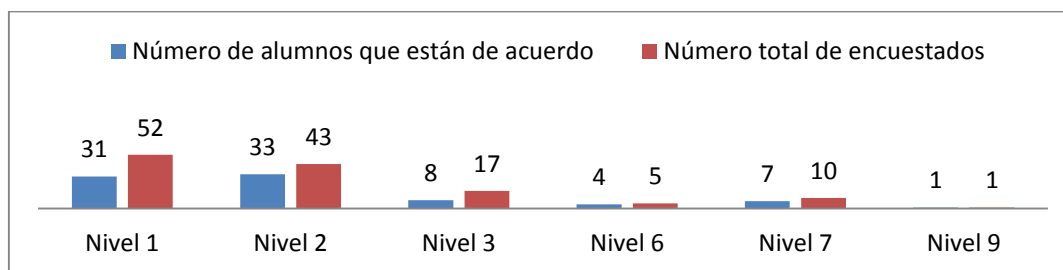


Tabla 4. Asistencia y puntualidad del maestro a clase. Elaboración propia a partir de análisis de cuestionario aplicado

Como se puede observar sólo el nivel 6 y 9 están de acuerdo, pero los niveles 1, 2, 3 y 7 que es la mayoría no están de acuerdo. Este puede ser identificado como un foco rojo. Y representa un problema pues si el docente no es capaz de cumplir con la puntualidad no puede exigir al alumno que llegue puntual. Y al dar este mensaje de informalidad el alumno empieza a tomar el curso como algo que no es serio.

En relación a la estimulación del interés de los alumnos se hizo la pregunta 9: ¿Cuando da su clase se percibe que disfruta enseñar?

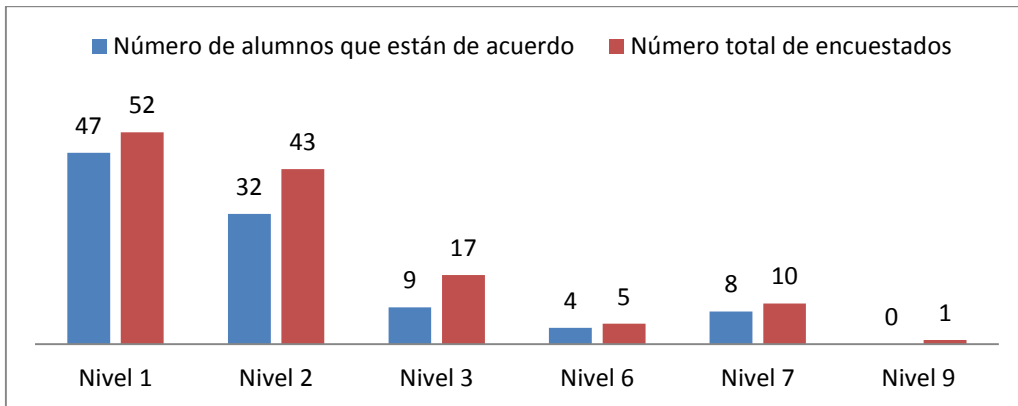


Tabla 5. Estimulación del interés de los alumnos. Elaboración propia a partir de análisis de cuestionario aplicado

Nuevamente tenemos un foco rojo pues ninguno de los niveles muestra estar satisfactoriamente de acuerdo con esta afirmación. En este caso se refiere a la dimensión del “saber ser” y “saber estar”, representa un problema porque si el alumno se enfrenta todos los días a un maestro que proyecta molestia, enojo o insatisfacción esto hace que decida irse del curso.

En lo que concierne la planeación de clase se hizo la pregunta 12: ¿Sus clases están previamente planeadas o preparadas?

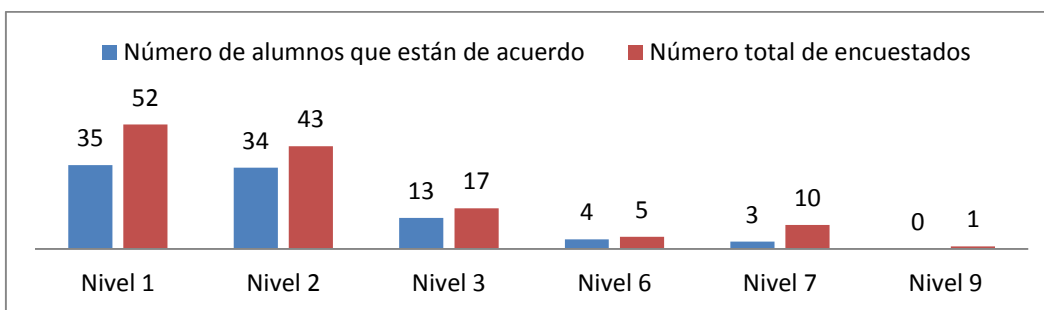


Tabla 6. Planeación de clase. Elaboración propia a partir de análisis de cuestionario aplicado

Encontramos otro foco rojo en los que varios niveles no están de acuerdo como el 1, 2, 3, 7 y 9.

La pregunta 13 nos da información acerca de la sensibilidad para captar el progreso en el aprendizaje de los alumnos; ¿Ayuda a los alumnos a aclarar conceptos y resolver dudas?

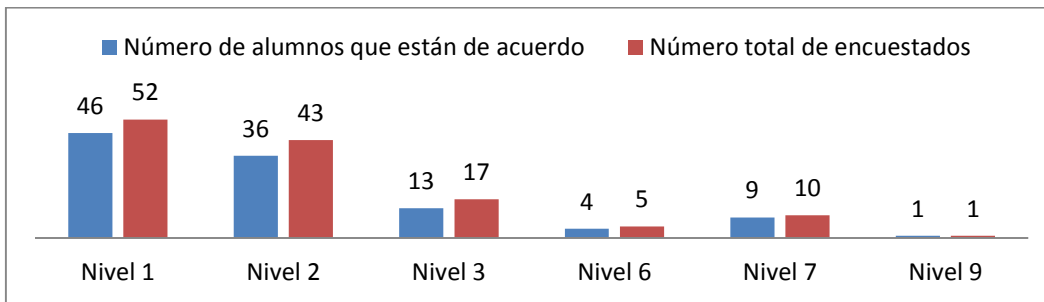


Tabla 7. Sensibilidad para captar el progreso en el aprendizaje de los alumnos. Elaboración propia a partir de análisis de cuestionario aplicado

Podemos notar que en este caso no hay muchos problemas ya que casi todos los maestros encuestados son percibidos como accesibles cuando se trata de responder dudas.

Se hizo la pregunta 16 que concierne de igual manera la sensibilidad para captar el progreso en el aprendizaje de los alumnos; ¿Está interesado por el aprendizaje de los alumnos?

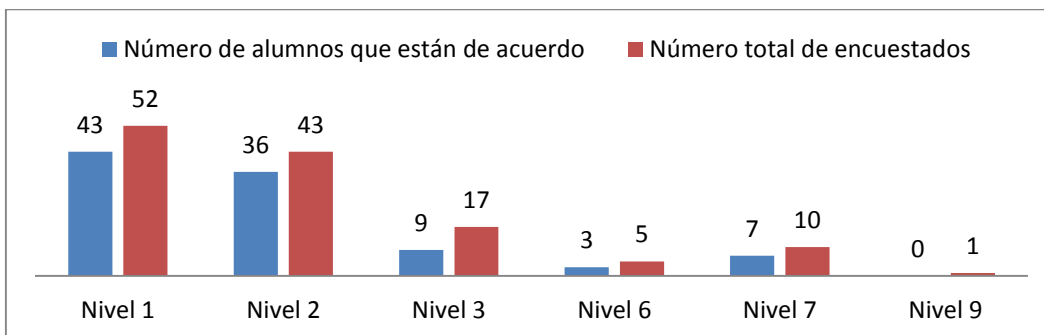


Tabla 8. Sensibilidad para captar el progreso en el aprendizaje de los alumnos

En esta pregunta vemos que los resultados no son satisfactorios en la mayoría de los niveles

En relación a la utilidad de tareas y de otras ayudas para la enseñanza y el aprendizaje se hizo la pregunta 19: ¿Asigna tareas y trabajos extra clase congruentes con los objetivos de la materia?

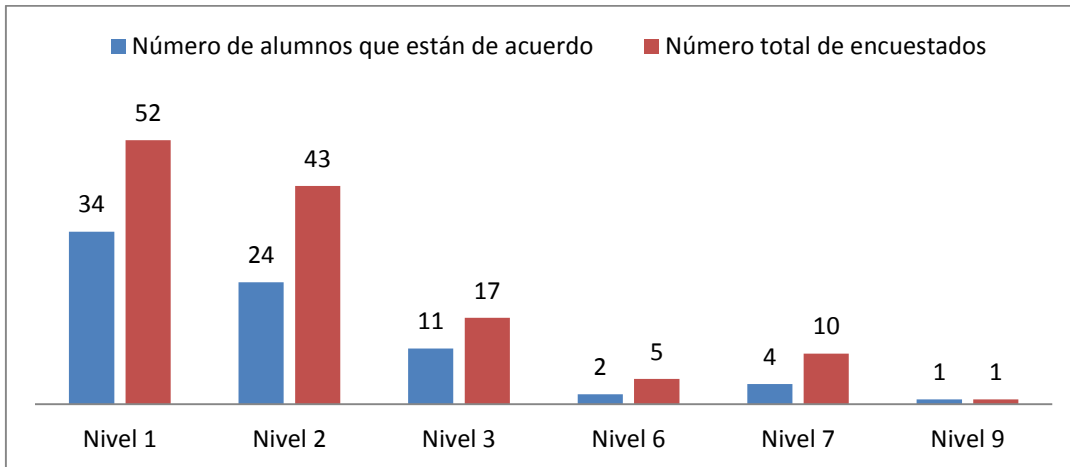


Tabla 9. Utilidad de tareas y de otras ayudas para la enseñanza y el aprendizaje. Elaboración propia a partir de análisis de cuestionario aplicado

Los resultados muestran que la mayoría de estudiantes no percibe que la tarea u otras actividades sean útiles para su aprendizaje. Esto puede ser explicado por el hecho de que al ser cursos libres la tarea no es una preocupación primordial. Es decir, la calificación no depende de este factor pues al final sólo tiene un valor de 15%.

En relación al uso efectivo de recursos didácticos se hizo la pregunta 20: ¿Emplea efectivamente diversos recursos didácticos (Audios, videos, libro, etc.)?

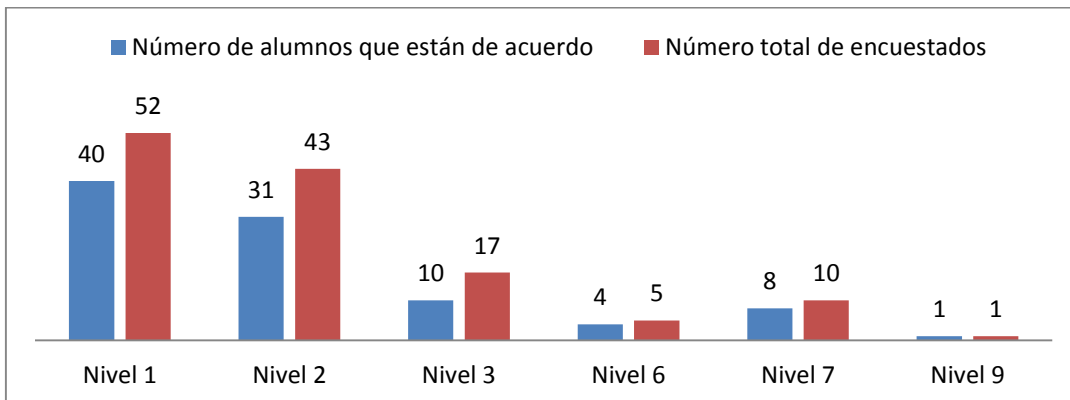


Tabla 10. Uso efectivo de recursos didácticos. Elaboración propia a partir de análisis de cuestionario aplicado

Algo importante que se debe agregar a esta información es que en el CAALE hay soportes audiovisuales suficientes para dar clase como grabadoras, laptops o computadoras en cada salón, proyector, internet e incluso un pizarrón interactivo. Los resultados muestran que la mayoría de estudiantes está de acuerdo.

En relación al manejo del grupo se realizó la pregunta 21: ¿Guarda un adecuado balance entre exigencia y flexibilidad en el trato al grupo?

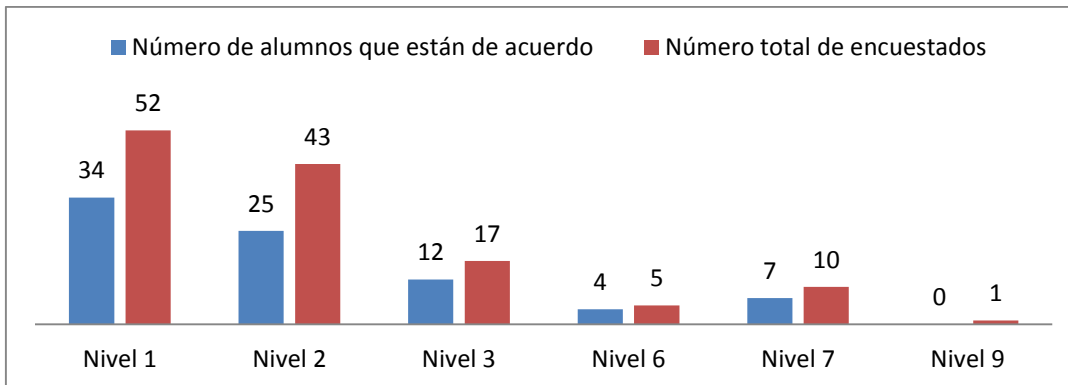


Tabla 11. Manejo del grupo. Elaboración propia a partir de análisis de cuestionario aplicado

En este caso podemos ver que la mayoría de alumnos no considera al profesor como alguien que pueda encontrar este balance entre exigencia y flexibilidad frente al grupo. De nuevo podemos agregar que el ser un “curso libre” puede ser que tanto el docente como los estudiantes no lo tomen como un curso muy formal.

La pregunta 24 nos da información sobre la promoción de la participación de los alumnos en el salón de clase; ¿Invita a los alumnos a criticar lo que él/ella expone en el salón de clase?

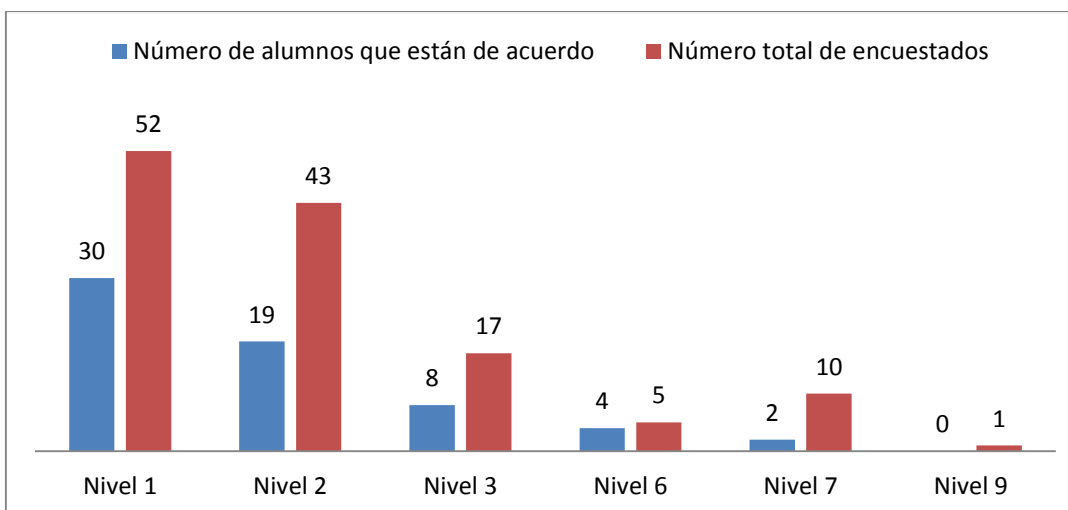


Tabla 12. Promoción de la participación de los alumnos en el salón de clase. Elaboración propia a partir de análisis de cuestionario aplicado

Cabe mencionar en esta parte que los estudiantes perciben que la mayoría de maestros tienen problemas para aceptar las críticas.

En relación a la evaluación del aprendizaje se hizo la pregunta 25: ¿Verifica que la materia sea realmente comprendida por los alumnos?

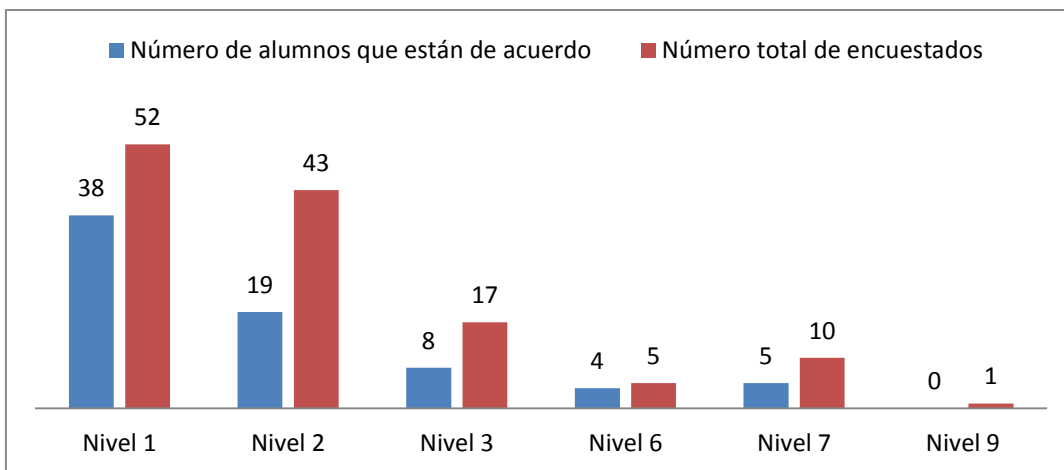


Tabla 13. Evaluación del aprendizaje. Elaboración propia a partir de análisis de cuestionario aplicado

Podemos observar que los estudiantes no perciben que se haga un seguimiento de su aprendizaje mediante la evaluación. En este caso en CAALE cada maestro trabaja de manera autónoma y sus únicas guías son el programa y el libro, sin embargo sería una buena idea dejar en claro que las evaluaciones son necesarias para que el alumno pueda tener retroalimentación durante su curso.

La pregunta 26 tiene que ver también con la evaluación del aprendizaje: ¿Aplica exámenes con un grado de dificultad apropiado para el nivel del curso?

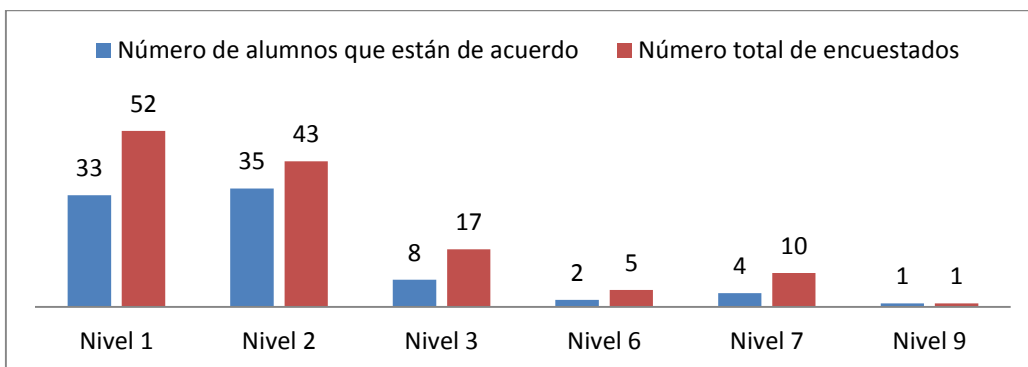


Tabla 14. Evaluación del aprendizaje. Elaboración propia a partir de análisis de cuestionario aplicado

En este caso si se toma en cuenta la evaluación final de cada nivel, el maestro no es completamente responsable pues los exámenes se hacen en comisiones formadas por los mismos maestros del CAALE, algunos exámenes son demasiado sencillos y otros muy complicados. A pesar de las diferentes reuniones para hablar sobre el tema no se ha encontrado una manera de subsanar los mismos errores de siempre. En este caso sería recomendable buscar la ayuda de un experto que capacite a los maestros encargados de concebir los exámenes.

4.2 Respuestas de todos los niveles

Como podemos ver en la gráfica siguiente que recoge los datos del total de respuestas por nivel, es decir, de la primera pregunta a la última podemos ver que hay tanto puntos fuertes como focos rojos.



Tabla 15. Respuestas de todos los niveles. Elaboración propia a partir de análisis de cuestionario aplicado

Si tomamos en cuenta la siguiente ponderación:

- De 80% a 100%: Aceptable
- De 70% a 80% : Medianamente aceptable
- Menos de 70%: Foco rojo

Ahora bien, comenzamos con las respuestas en el rango de aceptable y tienen que ver con las preguntas 2 y 13.

Pregunta	Porcentaje	Competencias docentes evaluadas
2. Consideras que está preparado para dar clases del idioma que imparte	85%	Preparación psicopedagógica
13. Ayuda a los alumnos a aclarar conceptos y resolver dudas	85%	Valoración de los contenidos de aprendizaje

En este caso podemos observar que sólo 2 de las 12 preguntas son satisfactorias. Esto quiere decir que los alumnos consideran que la mayoría de los maestros están preparados para dar la clase y que tienen disponibilidad para ayudarlos a aclarar dudas.

Continuamos con las respuestas en el rango de medianamente aceptables y son la 9, 16 y 20.

Pregunta	Porcentaje	Competencias docentes evaluadas
9. Cuando da su clase se percibe que disfruta enseñar	78%	Cualidades de la personalidad o el carácter
16. Está interesado por el aprendizaje de los alumnos	76%	Sensibilidad para captar el progreso en el aprendizaje de los alumnos
20. Emplea efectivamente diversos recursos didácticos (Audios, videos, libro, etc.)	73%	Utilidad de ayudas para la enseñanza y el aprendizaje

Ahora tenemos 3 preguntas de 12 lo que nos permite ver que los estudiantes consideran medianamente que la mayoría de los maestros se preocupan por su aprendizaje, en lo que concierne a la pregunta 20 cabe mencionar que si el maestro utiliza efectivamente diversos recursos didácticos es porque los tiene disponibles en todos los salones del CAALE.

Finalmente mencionamos las respuestas en el rango de focos rojos y son la mayoría; 6, 12, 19, 21, 24, 25 y 26. El resultado más bajo es 49% que se sitúa muy por debajo del promedio esperado.

Pregunta	Porcentaje	Competencias docentes evaluadas
6. Es puntual al iniciar sus clases	65%	Asistencia y puntualidad
12. Sus clases están previamente planeadas o preparadas	69%	Organización y claridad en la presentación de ideas
19. Asigna tareas y trabajos extra clase congruentes con los objetivos de la materia	59%	Utilidad de tareas y de otras ayudas para la enseñanza y el aprendizaje
21. Guarda un adecuado balance entre exigencia y flexibilidad en el trato al grupo	64%	Manejo del grupo
24. Invita a los alumnos a criticar lo que él/ella expone en el salón de clase	49%	Promoción de la participación de los alumnos en el salón de clase
25. Verifica que la materia sea realmente comprendida por los alumnos	57%	Evaluación del aprendizaje
26. Aplica exámenes con un grado de dificultad apropiado para el nivel del curso	64%	Evaluación del aprendizaje

El primer foco rojo es la asistencia y la puntualidad, estos cursos al ser libres permiten que tanto el docente como el alumno consideren que hay una cierta flexibilidad en cuánto a la asistencia. Los resultados nos muestran que los alumnos perciben al maestro como impuntual, esto se debe a que los maestros tienen 15 minutos de tolerancia en caso de alguna emergencia pero podemos decir que algunos toman este tiempo como horario de entrada.

El segundo foco está en la preparación de clase, en este caso los alumnos consideran que algunos maestros no planean sus clases con anticipación lo que desmotiva a algunos causando su deserción.

El tercer foco es la asignación de tareas, el problema puede entenderse de dos maneras; deja mucha tarea o no deja tarea. Al ser un curso no curricular, el alumno no se ve obligado a luchar por una calificación por lo tanto entregar tareas no es algo que le preocupe.

El cuarto foco y el más preocupante es el que se refiere al maestro que invita a criticar lo que hace en el salón de clase, esto lo podemos interpretar de la manera siguiente; el docente para 49% de los estudiantes es abierto a las críticas mientras que el 51% lo percibe posiblemente como autoritario. Esto puede deberse a que las clases son tan libres que al no haber observación de clase por ninguna autoridad, el maestro haga lo que mejor considere o convenga.

El quinto foco tiene que ver con la evaluación continua que se hace en la clase y de nuevo tenemos un porcentaje bajo de alumnos que consideran que el docente atiende este punto pero esto es externo al maestro ya que los porcentajes de evaluación establecen que el 85% de la calificación final proviene del examen y 15% proviene de la evaluación en clase. Es importante recordar que para estos cursos lo más importante es que el alumno es aprender por lo que como hemos mencionado anteriormente, el hecho de no hacer tarea no es ninguna amenaza.

El último foco es la aplicación de exámenes, en este caso el porcentaje nos indica que los estudiantes consideran que 32% de los maestros no establecen una equivalencia entre el nivel de lengua que tienen y la dificultad de los instrumentos de evaluación. Para el caso del francés es en cierta forma normal pues al aplicar tests de gramática o vocabulario muy pocos alumnos logran hacer una excelente ortografía de la lengua a pesar de tener un buen nivel y eso hace que los resultados no sean todo el tiempo satisfactorios.

4.3 Resultados de la segunda encuesta para los alumnos desertores

CUESTIONARIO 2 PARA DETECTAR LAS PRINCIPALES CAUSAS DE DESERCIÓN EN EL PROGRAMA DE FRANCÉS EN EL CAALE

17 ENCUESTAS (DOS ALUMNOS TUVIERON DOBLE DESERCIÓN)

NIVELES	1	2	3	4	5	6	7	8	9
DESERTORES POR NIVEL	2	2	2	2	3	3	3	0	2
TOTAL DE ENCUESTAS	17								

INSTRUCCIONES: Contesta las preguntas siguientes

ASPECTOS ACADEMICOS

1. ¿Una mala ubicación de nivel te orilló a desertar?

Sí: 2 No: 15

2. ¿Existió algún ajuste o reajuste de horario en tu unidad académica posterior a tu elección de horario en el Centro de Lenguas que te llevó a desertar?

Sí: 4 No: 11

3. ¿Influyó el desempeño del profesor para tu deserción del curso?

Sí: 4 No: 13

4. Tu deserción se debió a: Enumera las 3 más importantes siendo 1 la de menor importancia, 2 la de mediana importancia y 3 la de mayor importancia.

3: Mala metodología de enseñanza del maestro

2: Mi carrera o plan de estudios en muy pesada o exigente

1: El número de sesiones por semana

ASPECTOS SOCIOECONOMICOS

5. En tu opinión el costo del curso (100 pesos) es:

Alto: Bajo: 7 Adecuado: 10

6. ¿El costo del mismo influyó en tu decisión de desertar?

Sí: No: 17

7. En tu opinión el costo del libro de texto es:

Alto: 8 Bajo: Adecuado: 9

8. ¿El costo del mismo influyó en tu decisión de desertar?

Sí: No: 17

9. ¿El costo del traslado al Centro de Lenguas influyó en tu decisión de desertar?

Sí: 1 No: 16

10. ¿Trabajas?

Sí: 5 No: 11

11. ¿Tu horario de trabajo te impidió concluir el curso?

Sí: 2 No: 5

ASPECTOS INSTITUCIONALES

12. ¿Los horarios en el Centro de Lenguas son accesibles?

Sí: 8 No: 6

13. ¿Tu unidad académica te informó sobre la importancia de estudiar otro idioma en el Centro de Lenguas?

Sí: 2 No: 14

14. ¿El desfase de fechas de término de curso de idioma y de tu unidad académica influyó en tu decisión de desertar?

Sí: 4 No: 12

15. ¿Desertaste debido a la falta de ética del profesor?

Sí: 2 No: 14

La falta de ética se reflejó en:

a) Discriminación: 1

b) Petición de alguna remuneración a cambio de una calificación aprobatoria. :

c) Otra razón:

-La maestra se insinuaba a los alumnos

-Prepotencia

ASPECTOS PERSONALES

16. Marca con una X la o las opciones que mejor describa(n) tu perspectiva:

a) Causas externas al estudiante

Dejé el curso por asuntos relacionados con:

_____ Problemas de salud

1 Cambio de residencia

_____ Mi economía familiar

_____ Embarazo

_____ Matrimonio

16 (otro) específica

-La mala calidad del profesor

-A la profesora no le interesaba que aprendiéramos y no quería pasar sin saber

-Clases en mi facultad y poco interés en el idioma

-Exigencia de la carrera

-Trabajo

-Estudios en otro Estado

-Servicio social

-Horario de clases en mi facultad

-Asuntos personales

-Horario

-Horarios empalmados y espera de la profesora que quería

-No había suficientes alumnos y cerraron el grupo

b) Causas internas al estudiante.

Dejé el curso porque:

1 voy bajo en todas mis materias en general

_____ no tengo claro un plan para mi vida personal y/o profesional

_____ el Centro de Lenguas no cumple con mis expectativas

1 no entiendo bien para qué me preparan estos cursos

_____ abandoné mis estudios y por consecuencia el curso del Centro de Lenguas

_____ se me dificulta el francés

_____ no me gustan las lenguas extranjeras

_____ (otro) específica

-Preferí tomar con alguien que si enseñara

-Mala calidad del profesor

-Ya no podía llegar a clases

-No tenía interés en ese curso

-Tenía otras actividades en la facultad

-Horario

-No tener tiempo

-Los horarios son pocos

-No estaba a gusto con los profesores que daban el curso para ese periodo

17. ¿Cómo te enteraste de la existencia del CAALE?

- a. Hiciste una búsqueda de cursos de idiomas en la universidad 5
- b. Alguien te comentó sobre los cursos 7
- c. En tu Unidad Académica se difunde la convocatoria del CAALE 1
- d. Viste la información en las redes sociales 4
- e. Otro:

18. ¿Qué cualidades debe poseer un buen maestro de francés? Enumera las tres más importantes siendo 1 la de menor importancia, 2 la de mediana importancia y 3 la de mayor importancia.

3: a. Tener una preparación en el área de la enseñanza de idiomas

1: b. Hacer una estancia en el extranjero

2: c. Amar su profesión

19. El nivel de francés en CAALE es:

- a. Excelente 6
- b. Bueno 10
- c. Regular 1
- d. Malo
- e. Pésimo

20. ¿Qué recomendarías al CAALE para mejorar los cursos de francés?

- Evaluar a los profesores
- Abrir más horarios, enseñar a pronunciar y a practicar el oral
- Mayores horarios en niveles avanzados, permitir horas de laboratorio aun cuando no se haya dado de alta la credencial y préstamo de material
- Abrir cursos de conversación, evaluar muy bien a los profesores según el nivel
- Hacer cursos que hagan que necesitemos hablar en francés
- Los cursos están bien pero debería de haber más variedad de horarios
- Abrir más opciones de grupos con mejores horarios
- Permitir que algunos extranjeros franceses den algunas horas en francés
- Desarrollar más la conversación
- Tener un laboratorio de conversación
- Tener sesiones donde la gente pueda hablar, tener más material en la sala de lectura, actualizar los ejercicios
- Mejor planeación de exámenes, algunos son tomados de la página de DELF
- Más horarios ya que para los últimos niveles son pocos
- No he tomado muchos cursos en CAALE pero deberían verificar que los profesores estén comprometidos y cuenten con un buen nivel
- Abrir más horarios en los niveles avanzados
- Maestros franceses

21. ¿Cuál crees que es la solución para que los estudiantes no deserten de los cursos de francés?

- Captar la atención de los alumnos, maestros más comprometidos que resuelvan dudas sin mostrar fastidio
- Más cursos en CAALE o que puedan ser impartidos en las unidades académicas
- Motivar a los estudiantes durante la clase, se debe de considerar que venimos a aprender un idioma no a una "simple clase" por lo que los métodos de enseñanza deben ser más dinámicos y no teóricos
- Que exista la solución a petición de horarios y/o profesores
- Contar con la motivación adecuada y ayudaría muchísimo que se abrieran mejores horarios
- Que los profesores no hagan aburridas las clases
- Comprometerse a terminar el curso si ya están inscritos determinar los acontecimientos venideros
- Mejorar los horarios
- Pues yo creo que es una cuestión de gustos y en ocasiones se les dificulta y no desean continuar
- Mayor apertura de horarios
- Abrir horarios más flexibles, sería una buena opción 1 hora por día todos los días o todas las horas el sábado
- Adecuar los horarios para permitir dejar los cursos y regresar aun cuando ya no se es alumno
- Mantenerlos informados acerca de los intercambios y programas o actividades dentro de la universidad
- Más horarios en los últimos niveles

¡Gracias por tu colaboración!

Como podemos observar en los resultados de las encuestas hechas a los alumnos desertores el *aspecto académico* no los orilló a desertar, lo que los orilló por el número de incidencias en las respuestas fue la mala metodología del maestro seguida de la rigidez de sus carreras ya que estas son su prioridad y finalmente porque las horas por semana no les convienen.

Por otra parte, el *aspecto económico* tampoco los orilló a desertar puesto que consideran que los cursos y el material son baratos incluso desplazarse. En relación a los *aspectos institucionales* tenemos resultados que muestran que la mayoría de los alumnos considera que los horarios son flexibles pero no lo es así para los niveles avanzados en los que sólo se abre un grupo la razón es que hay deserción en el programa de francés y por lo tanto el número de candidatos para los grupos de los niveles avanzados se reduce. Además los estudiantes generalmente están en los últimos semestres de sus carreras y se les hace fácil dejar el curso. Hay en esta categoría dos comentarios a los que hay que poner atención el primero habla de la falta de ética de la maestra y otro habla de la prepotencia, en estos casos que afortunadamente son mínimos sería bueno hacer observación de clases por parte de alguna autoridad o presidente académico.

En lo que concierne a los *aspectos personales* podemos encontrar de nuevo la latente opinión del desempeño del docente así como de otros factores externos con los que toda universidad tiene como factor de deserción, es decir, alumnos que trabajan, inflexibilidad de horarios, desmotivación, etc.

Cuando se les preguntó por las cualidades que un docente debe tener las enumeraron de mayor a menor importancia de la siguiente manera:

- 3) Tener una preparación en el área de la enseñanza de idiomas
- 2) Amar su profesión
- 1) Hacer una estancia en el extranjero

Los alumnos necesitan docentes que estén preparados para saber enseñar, deben también estar comprometidos con lo que hacen y según ellos deben también hacer estancias en el extranjero. Esto tiene que ver con los tres tipos de competencias que cualquier docente debe poseer; el saber, el saber hacer y el saber estar o ser.

Finalmente los comentarios abiertos nos dejan ver que los alumnos consideran que el nivel del CAALE es bueno pese a algunos detalles como los horarios que no son flexibles para los niveles avanzados, de la misma manera ellos piden que el docente esté más comprometido y que en clase se practiquen las funciones comunicativas como anteriormente se ha descrito en las diferentes metodologías de la enseñanza de lenguas extranjeras donde lo más importante era la producción oral.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En Centro de Lenguas de la BUAP en “concepto” es ideal pues diversos elementos apuntan a tener cursos ideales; los docentes son libres de manejar su clase como mejor convenga a los intereses de los estudiantes, algunos de ellos tienen “definitividad” por lo que el despido no representa alguna amenaza, los horarios de trabajo son flexibles. Por otra parte la facultad de lenguas ofrece becas para realizar estudios de posgrado y los apoya financieramente para participar en ponencias, en estancias al extranjero, para seguir cursos de actualización docente o para certificarse en el idioma.

Los estudiantes asisten principalmente por motivación. Algunos han estudiado la lengua en el CAALE para participar en becas al extranjero, los cursos no son curriculares así que para ellos lo más importante es aprender, los horarios son flexibles en los primeros niveles, los salones cuentan con la infraestructura adecuada y finalmente el costo de un curso es realmente bajo.

Sin embargo, uno de los principales problemas es la deserción y esta tiene que ver con;

1) Las funciones de la dirección que ve más procesos administrativos que académicos

2) Con docentes que no cuentan con el perfil idóneo, es decir,

- Aquellos que tienen otros estudios que no están relacionados con la enseñanza de una lengua extranjera.

- Docentes que no tienen suficiente nivel en la lengua para enseñarla, en este caso sería necesario verificar que todos tengan un certificado de la lengua que enseñan en un nivel avanzado mínimo C1.

-Docentes que no han hecho una estancia en el extranjero y que tienen problemas con la explicación de los contenidos culturales.

-Docentes “definitivos” que están en una zona de confort, ya que ni la evaluación ni el despido es una amenaza.

3) Respecto a los alumnos, un problema que señalan como frecuente es no encontrar horarios en cursos de niveles avanzados. También señalan que pocos maestros han logrado cumplir sus

expectativas por no cumplir con el horario de clase, por falta de compromiso en la clase, por falta de nivel en la lengua y por falta de habilidad para enseñarla.

5) La formación de los docentes de lenguas es un punto importante pues deben estar en constante actualización para poder atender a las necesidades y gustos de los estudiantes que cambian de generación en generación y para esto están los recursos que la redmexcelies recomienda para tener el perfil que el enfoque por tareas propone pues es el que está en tendencia. Y no sólo la redmexcelies sino también la embajada de Francia a través de los cursos de formación y actualización docente del Centro Internacional de Estudios Pedagógicos (CIEP) llevados a cabo principalmente por la Alianza Francesa de Puebla.

Ahora bien, en un contexto en el que hablar otro idioma representa ventajas laborales y académicas. Es necesario fortalecer el Centro de Lenguas de la BUAP para que éste sea en concepto y en práctica un elemento que apoye a su comunidad en el aprendizaje de lenguas extranjeras y que de la misma manera la comunidad pueda realmente participar en el proceso de “Internacionalización” que es de hecho uno de los puntos tratados en la misión de la Universidad.

Finalmente, si el desempeño docente tiene que ver con la deserción como lo vimos anteriormente, es también cierto que en el programa de francés se debe no sólo al maestro pues cuando se trata de “cursos libres” en los que el alumno no tiene ninguna penalización si los abandona entonces le resulta muy fácil dejarlos. Se tendría que analizar también cual es el grado de compromiso que los estudiantes de la universidad tienen porque al dárles la oportunidad de tomar un curso con el objetivo de aprender y no sólo pasar sería interesante saber si están dispuestos a tomarlo sin abandonarlo a pesar del bajo precio. Es decir, saber si los alumnos pueden ser suficientemente responsables para finalizar un proyecto con el que se comprometieron desde el inicio.

Bibliografía

- Abio, G. (Junio de 2011). <http://www.cedu.ufal.br/>. Recuperado el 20 de Febrero de 2016
- BUAP. (octubre de 2016). Obtenido de Dirección General de Desarrollo Internacional: <http://www.relacionesinternacionales.buap.mx/dgriia-direccion.php>
- BUAP. (enero de 2016). *Dirección de Comunicación Institucional*. Obtenido de http://cmas.siu.buap.mx/portal_pprd/wb/comunic/la_buap_administradora_nacional_de_mexfitec_201620
- Cano, E. (2010). Cómo mejorar las competencias de los docentes . Guía para la autoevaluación y el desarrollo de las competencias del profesorado. *Redalyc*, 312.
- Carro Paz, R. (s/a). *Administración de la calidad total*. Mar del Plata: Apunte de estudio.
- ESTAIRE, S., & FERNÁNDEZ, S. (2013). *Competencia docente en lenguas extranjeras y formación de profesores. Un enfoque de acción*. Madrid: Colección E : Serie Estudios .
- González, J. R. (2004). *Evaluación de Instituciones Educativas*. Monterrey: Trillas.
- Instituto Cervantes para la traducción en español. (2002). *Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación*. Madrid: COEDITAN.
- Jack, C. R., & S. Rodgers , T. (1998). En *Enfoques y métodos de la enseñanza de idiomas. Edición española*. Melbourne: CAMBRIDGE UNIVERSITY PRESS.
- Martínez Agudo, J. d. (2011). Perfil profesional idoneo del profesor de lengua extranjera: creencias del profesorado en formación. *Revista Latinoamericana en Estudios Educativos (México)*, vol. XLI, núm. 1-2, 2011, pp. 103-124.
- McCloskey, E. (2012). Docentes globales: un modelo para el desarrollo de la competencia intercultural on-line. *Comunicar*, 23-28.
- Méndez, B. A. (2012). LA EVALUACIÓN CURRICULAR: ARENAS MOVEDIZAS. EL CASO DE LA FACULTAD DE LENGUAS DE LA BUAP. *Relingüística aplicada* .
- Münch, L. (2010). *Administración de Instituciones Educativas*. México: Trillas.
- Políticas, D. G. (29 de Marzo de 2012). *Autoevaluación de Centros Escolares*. Recuperado el 27 de noviembre de 2014, de <http://www.dgep.sep.gob.mx>.
- RTL. (12 de Marzo de 2015). <http://www.rtl.fr/actu/societe-faits-divers/le-francais-une-langue-difficile-pour-les-trois-quarts-des-sondes-7776977022>. Recuperado el 20 de Febrero de 2016, de <http://www.rtl.fr/>
- Ruíz, J. M. (1999). *Cómo hacer una evaluación de centros educativos*. Madrid: Narcea.

Schmelkes, S. (1994). Hacia una mejor calidad de nuestras escuelas. INTERAMER.

UNAM. (18 de septiembre de 2016). <http://noticias.universia.net.mx>. Obtenido de <http://noticias.universia.net.mx/vida-universitaria/noticia>

VÁZQUEZ, L. M. (2009). APLICACIONES PRÁCTICAS DEL ENFOQUE POR TAREAS. INSTITUTO CERVANTES DE ROMA. *Monográficos*, 238.

Vries, W. (2011). ¿Desertores o decepcionados? Distintas causas para abandonar los estudios universitarios. *Revista de la educación superior*, XL(160).

ANEXOS

ANEXO 1. CUESTIONARIO 1 PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DOCENTE DE LOS MAESTROS DE FRANCÉS EN CAALE

El presente instrumento pertenece a una línea de investigación de la Facultad de Administración de la BUAP. Agradecemos de antemano su valiosa participación y le comunicamos que toda la información resultante del presente será tratada con estricta confidencialidad y sólo para los fines de la investigación.

OBJETIVO DEL CUESTIONARIO: El propósito de este cuestionario es evaluar la participación de los profesores en el proceso de enseñanza-aprendizaje

INSTRUCCIONES: De una sola respuesta a cada pregunta de acuerdo con la siguiente clave:

MDA	Muy de acuerdo
DA	De acuerdo
ED	En desacuerdo
MED	Muy en desacuerdo
NA/SO	No aplica/Sin opinión

Edad: ____ Sexo: Masculino () Femenino () Nivel de francés en el que está inscrito: ____

Promedio general de la carrera: ____ Calificación final que espera en esta materia: _____

A qué grupo pertenece:

Preparatoria ()

Licenciatura ()

Maestría ()

Doctorado ()

Trabajador Buap ()

	MD A=4	DA =3	ED =2	ME D=1	NA/S O=0
El profesor:					
1. Tiene un conocimiento profundo del idioma que imparte					
2. Está preparado para dar clases del idioma que imparte					
3. Ha hecho una estancia en el extranjero					
4. Define claramente, al inicio del curso, los objetivos de la materia					
5. Asiste a sus clases					
6. Es puntual al iniciar sus clases					
7. Es puntual al terminar sus clases					
8. Su clase es agradable e interesante					
9. Cuando da su clase se percibe que disfruta enseñar					
10. Se percibe que se actualiza en el quehacer docente para dar mejores clases					
11. Presenta los contenidos de la materia en forma clara y ordenada					
12. Sus clases están previamente planeadas o preparadas					
13. Ayuda a los alumnos a aclarar conceptos y resolver dudas					
14. Relaciona los temas de su materia con acontecimientos de la actualidad					
15. Promueve en los alumnos el desarrollo de un pensamiento crítico sobre los temas del curso					
16. Está interesado por el aprendizaje de los alumnos					
17. Adapta el curso a las necesidades de los alumnos					
18. Enseña con un nivel apropiado para el nivel de los alumnos					
19. Asigna tareas y trabajos extra-clase congruentes con los objetivos de la materia					

20. Emplea efectivamente diversos recursos didácticos (Audios, videos, libro, etc.)					
21. Guarda un adecuado balance entre exigencia y flexibilidad en el trato al grupo					
22. Sabe conducir al grupo al aplicar diversas técnicas de enseñanza					
23. Da oportunidad a los alumnos para que expresen sus ideas					
24. Invita a los alumnos a criticar lo que él/ella expone en el salón de clase					
25. Verifica que la materia sea realmente comprendida por los alumnos					
26. Aplica exámenes con un grado de dificultad apropiado para el nivel del curso					
27. Retroalimenta a los alumnos al calificar exámenes, tareas y trabajos					
28. Mantiene un ambiente de confianza en el grupo					

¿Cuáles son los motivos que lo podrían llevar a abandonar su curso de francés antes de concluirlo? Enumere los 3 más importantes siendo el 1 el de menor importancia, el 2 de mediana importancia y el 3 de mayor importancia.

- | | |
|---|--|
| a. Problemas personales () | g. El curso es pesado () |
| b. Problemas de horarios () | h. Mi carrera es mi prioridad () |
| c. Complejidad del idioma () | i. Obtención de una Certificación en el idioma antes del término del curso en CAALE. () |
| d. Obligaciones laborales (Trabajo) () | j. Desfase de fechas de término de curso entre CAALE y su Escuela o Facultad. () |
| e. Los profesores no son buenos () | k. Otro: _____ |
| f. Los contenidos del curso no son pertinentes. () | |

¡Gracias por su colaboración

ANEXO 2. CUESTIONARIO 2 PARA DETECTAR LAS PRINCIPALES CAUSAS DE DESERCIÓN EN EL PROGRAMA DE FRANCÉS EN EL CAALE

El propósito de este cuestionario es saber cuáles son las principales causas de deserción en el CAALE. La información que nos proporcionas es muy importante pues forma parte de un proyecto de tesis de maestría. Por esta razón te pedimos que contestes el siguiente cuestionario en forma objetiva, cuidadosa y honesta. La evaluación es anónima.

Edad: _____ Sexo: Femenino () Masculino () Promedio en la universidad: _____ Periodo de deserción: (por ejemplo; otoño 2014) _____ Nivel del que desertaste: _____

INSTRUCCIONES: Contesta las preguntas siguientes

ASPECTOS ACADEMICOS

1. ¿Una mala ubicación de nivel te orilló a desertar?

Sí () No ()

2. ¿Existió algún ajuste o reajuste de horario en tu unidad académica posterior a tu elección de horario en el Centro de Lenguas que te llevó a desertar?

Sí () No ()

3. ¿Influyó el desempeño del profesor para tu deserción del curso?

Sí () No ()

4. Tu deserción se debió a: Enumera las 3 más importantes siendo 1 la de menor importancia, 2 la de mediana importancia y 3 la de mayor importancia.

a) La duración de la clase ()

b) El número de sesiones por semana ()

c) La duración del curso ()

d) El número de temas del curso ()

e) Mala metodología de enseñanza del maestro ()

f) Mi carrera o plan de estudios es muy pesada (o) o exigente ()

g) Complejidad del idioma ()

h) Ninguna de las anteriores ()

ASPECTOS SOCIOECONOMICOS

5. En tu opinión el costo del curso (100 pesos) es:

Alto () Bajo () Adecuado ()

6. ¿El costo del mismo influyó en tu decisión de desertar?

Sí () No ()

7. En tu opinión el costo del libro de texto es:

Alto () Bajo () Adecuado ()

8. ¿El costo del mismo influyó en tu decisión de desertar?

Sí () No ()

9. ¿El costo del traslado al Centro de Lenguas influyó en tu decisión de desertar?

Sí () No ()

10. ¿Trabajas?

Sí () No ()

11. ¿Tu horario de trabajo te impidió concluir el curso?

Sí () No ()

ASPECTOS INSTITUCIONALES

12. ¿Los horarios en el Centro de Lenguas son accesibles?

Sí () No ()

13. ¿Tu unidad académica te informó sobre la importancia de estudiar otro idioma en el Centro de Lenguas?

Sí () No ()

14. ¿El desfase de fechas de término de curso de idioma y de tu unidad académica influyó en tu decisión de desertar?

Sí () No ()

15. ¿Desertaste debido a la falta de ética del profesor?

Sí () No ()

La falta de ética se reflejó en:

a) Discriminación ()

b) Petición de alguna remuneración a cambio de una calificación aprobatoria. ()

c) Otra razón: _____

ASPECTOS PERSONALES

16. Marca con una X la o las opciones que mejor describa(n) tu perspectiva:

a) Causas externas al estudiante

Dejé el curso por asuntos relacionados con:

- _____ Problemas de salud
- _____ Cambio de residencia
- _____ Mi economía familiar
- _____ Embarazo
- _____ Matrimonio
- _____ (otro) específica _____

b) Causas internas al estudiante.

Dejé el curso porque:

- _____ voy bajo en todas mis materias en general
- _____ no tengo claro un plan para mi vida personal y/o profesional
- _____ el Centro de Lenguas no cumple con mis expectativas
- _____ no entiendo bien para qué me preparan estos cursos
- _____ abandoné mis estudios y por consecuencia el curso del Centro de Lenguas
- _____ se me dificulta el francés
- _____ no me gustan las lenguas extranjeras
- _____ (otro) específica _____

17. ¿Cómo te enteraste de la existencia del CAALE?

- a. Hiciste una búsqueda de cursos de idiomas en la universidad ()
- b. Alguien te comentó sobre los cursos ()
- c. En tu Unidad Académica se difunde la convocatoria del CAALE ()
- d. Viste la información en las redes sociales ()
- e. Otro:

18. ¿Qué cualidades debe poseer un buen maestro de francés? Enumera las tres más importantes siendo 1 la de menor importancia, 2 la de mediana importancia y 3 la de mayor importancia.

- a. Tener una preparación en el área de la enseñanza de idiomas ()
- b. Hacer una estancia en el extranjero ()
- c. Amar su profesión ()
- d. Contar con una certificación de la lengua que enseña ()

- e. Mostrar ética y responsabilidad ()
- f. Ser claro y conciso al explicar los contenidos del curso ()
- g. Dar confianza a los alumnos para resolver dudas ()
- h. Mantener un ambiente de respeto entre él (ella) y los alumnos ()
- f. Otras:.....

19. El nivel de francés en CAALE es:

- a. Excelente ()
- b. Bueno ()
- Regular ()
- c. Malo ()
- d. Pésimo ()

20. ¿Qué recomendarías al CAALE para mejorar los cursos de francés?

.....

.....

21. ¿Cuál crees que es la solución para que los estudiantes no deserten de los cursos de francés?

.....

.....

¡Gracias por tu colaboración!

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Deserción del programa de francés de CAALE durante el periodo de otoño 2014 información proporcionada por la Coordinación de lenguas del CAALE

Tabla 2. Deserción por nivel del programa de francés de CAALE durante el periodo de otoño 2014 información proporcionada por la Coordinación de lenguas del CAALE

Tabla 3. Preparación del docente. Elaboración propia a partir de análisis de cuestionario aplicado

Tabla 4. Asistencia y puntualidad del maestro a clase. Elaboración propia a partir de análisis de cuestionario aplicado

Tabla 5. Estimulación del interés de los alumnos. Elaboración propia a partir de análisis de cuestionario aplicado

Tabla 6. Planeación de clase. Elaboración propia a partir de análisis de cuestionario aplicado

Tabla 7. Sensibilidad para captar el progreso en el aprendizaje de los alumnos. Elaboración propia a partir de análisis de cuestionario

Tabla 8. Sensibilidad para captar el progreso en el aprendizaje de los alumnos. Elaboración propia a partir de análisis de cuestionario

Tabla 9. Utilidad de tareas y de otras ayudas para la enseñanza y el aprendizaje. Elaboración propia a partir de análisis de cuestionario aplicado

Tabla 10. Uso efectivo de recursos didácticos. Elaboración propia a partir de análisis de cuestionario aplicado

Tabla 11. Manejo del grupo. Elaboración propia a partir de análisis de cuestionario aplicado

Tabla 12. Promoción de la participación de los alumnos en el salón de clase. Elaboración propia a partir de análisis de cuestionario aplicado

Tabla 13. Evaluación del aprendizaje. Elaboración propia a partir de análisis de cuestionario aplicado

Tabla 14. Evaluación del aprendizaje. Elaboración propia a partir de análisis de cuestionario aplicado

Tabla 15. Respuestas de todos los niveles. Elaboración propia a partir de análisis de cuestionario aplicado