

Uso de estrategias comunicativas para la habilidad de escucha y su relación con el nivel de inglés de estudiantes universitarios

Juan Fernando Gómez¹; Claudio Díaz Larenas²

Recibido: Septiembre 2019 / Evaluado: Abril 2020 / Aceptado: Mayo 2020

Resumen. Las estrategias comunicativas ayudan a mitigar los problemas de comprensión al momento de aprender un idioma nuevo. En el presente estudio, se propone identificar la frecuencia de las estrategias comunicativas utilizadas por estudiantes universitarios que aprenden inglés para enfrentar las dificultades en la comprensión de mensajes orales, y analizar la relación entre el empleo de estas estrategias y su nivel lingüístico en el idioma. Se realizó un estudio transversal descriptivo, conformado por 542 estudiantes; se empleó el instrumento OCSI (*Oral Communication Strategy Inventory*), aplicando el cuestionario correspondiente a la habilidad de escucha. Los datos se analizaron mediante estadística descriptiva e inferencial, encontrándose que las estrategias más empleadas corresponden a las de negociación del significado, no-verbales y de orientación hacia las palabras. No se hallaron diferencias entre los niveles A2 (básico) y B1 (intermedio) en cuanto al uso de las estrategias.

Palabras clave: Estrategias comunicativas; habilidad de escucha; tareas comunicativas; niveles de inglés; factores individuales.

[en] Use of communication strategies for the listening skill and its relation to university students' English level

Abstract. Communication strategies help to reduce comprehension problems when a new language is learnt. This research was intended to identify the frequency of communicative strategies employed by university learners to overcome English listening comprehension problems in oral messages, and to analyze the relation between the use of these strategies and the students' linguistic level. A cross-sectional descriptive study was conducted with a sample of 542 participants; the listening questionnaire from the instrument OCSI (*Oral Communication Strategy Inventory*) was used. Data were analyzed through descriptive and inferential statistics and findings indicated that the strategies most used by students correspond to negotiation for meaning, nonverbal strategies and word-oriented. In regards with the use of listening strategies with levels A2 (elementary) and B1 (intermediate), no difference was found between both groups.

Key-words: Communication strategies; listening skill; communication tasks; English levels; individual factors.

Sumario. 1. Introducción. 2. Revisión de literatura. 3. Metodología de la investigación. 4. Resultados. 5. Discusión. 6. Conclusiones. 7. Referencias bibliográficas

Cómo citar: Gómez, J. F.; Díaz Larenas, C. (2020). Uso de estrategias comunicativas para la habilidad de escucha y su relación con el nivel de inglés de estudiantes universitarios. *Revista Complutense de Educación*, 31(4), 413-422.

1. Introducción

El propósito primordial en la enseñanza de una lengua extranjera es el desarrollo de la competencia comunicativa, la cual se define como la habilidad para usar un idioma para alcanzar diferentes propósitos comunicativos en una variedad de situaciones cotidianas (Sukirlan, 2013). Esto corresponde a la capacidad de una persona para comprender, producir enunciados y negociar significados en un contexto real. Ahmed & Pawar (2018) explican la importancia de tener un conocimiento del lenguaje y la habilidad de emplearlo para responder a una intención comunicativa. Aunque el lenguaje está compuesto por las macrohabilidades de habla, escucha, lectura y escritura, Idrissova, Smagulova, &

¹ Tecnológico de Antioquia, Institución Universitaria, Colombia
E-mail: juanfer777@gmail.com

² Universidad de Concepción, Chile
E-mail: claudiodiaz@udec.cl

Tussupbekova (2015), argumentan que las dos primeras son fundamentales en las interacciones de la cotidianidad por ser las habilidades más empleadas en la comunicación humana.

Ahmadi (2016) señala que si los estudiantes desean aprender a hablar inglés, lo primero que deberían hacer es comprender el mensaje que escuchan. Por lo tanto, cuando se presentan dificultades para entender el mensaje oral, los estudiantes recurren a una variedad de estrategias comunicativas para compensar las insuficiencias lingüísticas que impiden la decodificación de la información enviada por un interlocutor. Jindathai (2016) afirma que el empleo de estrategias comunicativas permite la efectividad de la comunicación con un interlocutor. Para Yaman & Irgin (2013), ellas facilitan la competencia comunicativa en una lengua extranjera puesto que se enfocan en la interacción y en la negociación de significado. Nakatani (2010) concibe las estrategias comunicativas como los intentos de los estudiantes para superar las dificultades que surgen al comunicarse en la lengua meta, cuando no se comparte el mismo código lingüístico, discursivo y sociolingüístico con un interlocutor.

En el caso específico del Tecnológico de Antioquia – Institución Universitaria (TdeA, IU) de Colombia, se espera que los estudiantes que cursan la asignatura de inglés alcancen la competencia comunicativa en concordancia con el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL), en el cual se especifican las destrezas que debe lograr un estudiante en cada uno de los niveles del aprendizaje del inglés (Consejo de Europa, 2002). En referencia a esto, una alta cantidad de estudiantes de los niveles A2 y B1 carecen de estrategias para enfrentar las deficiencias lingüísticas que surgen en el momento de realizar tareas comunicativas y, a su vez, evidencian poca consciencia sobre las razones de dichas deficiencias. De igual forma, los estudiantes reportaron dificultades con la velocidad de la audición, el vocabulario desconocido, su capacidad de concentración, y factores asociados al ambiente de trabajo. Todas estas dificultades coinciden con lo abordado por diversos estudios empíricos sobre la escucha (Shakibaei, Shahamat, & Namaziandost, 2019).

En concordancia con el contexto anterior, esta investigación se orientó a identificar la frecuencia de estrategias comunicativas utilizadas por estudiantes universitarios que aprenden inglés para enfrentar las dificultades en la comprensión de mensajes orales, y analizar la relación entre el empleo de estas estrategias y su nivel lingüístico en el idioma. Se definió abordar únicamente la habilidad de escucha, porque es el factor fundamental del aprendizaje de una lengua extranjera debido a que es la manera en que recibimos el lenguaje (Beytullah, İşcan, Baskin, & Ayşegül, 2017).

2. Revisión de la literatura

2.1. Habilidad de la escucha en el aprendizaje del inglés

La escucha es un proceso cognitivo, su contexto no es visible para el receptor y la comprensión toma lugar en la mente del oyente. Esta habilidad consiste en identificar los sonidos del lenguaje oral y procesarlos en forma de palabras, oraciones y textos, aunque también las personas perciben sonidos de manera individual (letras, acento, ritmo, pausas). Ellos hacen referencia a los elementos suprasegmentales de la lengua, y el cerebro se encarga de darles sentido. Por otro lado, es necesario también considerar los aspectos segmentales de la lengua, los cuales hacen relación a la conciencia de cómo se disponen los órganos articulatorios para generar las consonantes y las vocales. Para Hamouda (2013), la comprensión auditiva se refiere al entendimiento de lo que el interlocutor ha escuchado y su habilidad de repetir tal contenido. Pourhosein Gilakjani & Sabouri (2016) afirman que la escucha es la destreza de mayor importancia en el proceso de aprendizaje y que los estudiantes enfrentan dificultades debido a que las instituciones educativas dedican mayor tiempo al trabajo de la escritura, lectura y vocabulario.

Por su parte, Pourhosein Gilakjani & Ahmadi (2011) enfatizan que la escucha desempeña una función sustancial en el desarrollo de la comunicación oral y además, se constituye en el primer medio de aprendizaje en todas las etapas de la educación. La adquisición del lenguaje tiene lugar cuando hay una comprensión de los mensajes y la habilidad de la escucha es trascendental para lograr tal propósito (Hamouda, 2013). Esto indica entonces que el aprendizaje de una lengua no podría tener lugar si no se presenta un *'input'* (entrada de información) comprensible, que nos permita tomar decisiones para saber qué responder en una situación determinada. Fernández (2013) explica que el *'input'* es trascendental en el aprendizaje de una lengua extranjera y por tal razón se requiere exponer a los estudiantes a una gran cantidad de este mediante técnicas pedagógicas que lo hagan más perceptible y comprensible.

Pourhosein Gilakjani & Sabouri (2016), distinguen dos clases de estrategias cognitivas que tienen lugar en el proceso de la escucha: *'bottom-up'* (abajo-arriba) y *'top-down'* (arriba-abajo). El primero se refiere a la decodificación de cada sonido que se escucha en forma lineal, a la traducción de cada palabra, repetición del mensaje y concentración en las características prosódicas del texto oral; el segundo tiene que ver con los conocimientos previos de la situación, la predicción, la suposición, la interpretación y la anticipación de lo que seguirá. Los estudiantes con un nivel de competencia bajo emplearán con mayor frecuencia las estrategias *'bottom-up'*, mientras que los más avanzados recurrirán con mayor frecuencia a las *'top-down'*. Podría entonces inferirse que el éxito en el proceso de escucha tiene lugar cuando un estudiante emplea ambos modelos simultáneamente durante la comunicación, ya que los dos se compensan.

En el aprendizaje de una lengua extranjera, los estudiantes mayoritariamente indican que la escucha es una de las habilidades lingüísticas más complejas del proceso comunicativo. Esto resulta particularmente relevante si se considera que esta habilidad ocupa aproximadamente el 45% de la comunicación, muy por encima de la expresión oral que solo alcanza un 30% (Namaziandost, Neisi, Mahdavi-rad & Nasri, 2019). Si en la experiencia comunicativa los estudiantes experimentan dificultades lingüísticas que impiden transmitir el mensaje con un propósito comunicativo, se generan interrupciones y posiblemente algunos podrían desistir y abandonar dicho acto (Arpaci-Somuncu, 2016).

Como la escucha es una habilidad activa, los estudiantes frecuentemente se enfrentan con tareas comunicativas complejas, que provocan una variedad de procesos mentales (Alqahtani, 2015). Estos permiten dar significado a lo que se escucha, y es lo que se conoce como estrategias, las cuales tienen un impacto directo en la comprensión. El uso de estrategias diferenciaría a los estudiantes más efectivos de los menos efectivos, al momento de escuchar e intentar comprender una segunda lengua (Vandergrift & Tafaghodtari, 2010).

Las dificultades de la escucha se centran en características relacionadas con el estudiante, el texto, la tarea, o el proceso en sí. En este sentido, algunos estudiantes optan por el empleo de estrategias que consideran mejorarán su comprensión. Estas estrategias pueden ser de naturaleza cognitiva, metacognitiva, afectiva y social (Karami & Bagheri, 2014). Otros podrían recurrir a ciertas estrategias comunicativas, entendidas como pensamientos y comportamientos conscientes empleados para comprender mejor, aprender y recordar información expresada en la lengua meta (Nakatani, 2010). Estas estrategias permiten a las personas compensar y hacer frente a las dificultades que resultan del desconocimiento de los códigos culturales y lingüísticos de una lengua extranjera (Ounis, 2016), y contribuyen a solucionar las dificultades e interrupciones que surgen en el acto comunicativo (Arpaci-Somuncu, 2016).

En el año 2006 el Doctor Yasuo Nakatani diseñó el instrumento especializado OCSI 'Oral Communication Strategy Inventory', el cual se conforma de dos cuestionarios. La traducción de esta sigla en español es 'Inventario de Estrategias de Comunicación Oral' y tiene el propósito de estudiar las conductas estratégicas empleadas por los estudiantes durante la ejecución de tareas que involucran la comunicación oral y requieren de la comprensión (habilidad de la escucha).

El cuestionario que conforma las estrategias para enfrentar dificultades de comprensión auditiva (Nakatani, 2006), contiene los siguientes factores: 1) De negociación del significado: recursos empleados para comprender mejor lo escuchado (solicitud de clarificación y repetición del mensaje). 2) De mantenimiento de la fluidez: consideran la pronunciación y la entonación como un medio que permite comprender el texto oral. 3) De audición selectiva de información: identificación de aspectos específicos del mensaje que posibiliten la comprensión de lo escuchado. 4) De comprensión global: comprensión de los enunciados orales a través de la información general que el emisor ha expresado. Es decir, se enfocan en el todo y no en cada palabra. 5) Estrategias no-verbales: observación de gestos faciales que ayuden a comprender el discurso. 6) De oyente menos activo: traducción que se hace al español de cada palabra o expresión conocida para poder comprender lo escuchado. 7) De orientación hacia las palabras: dirigido a procesar el significado de cada una de las palabras para comprender la información.

2.2. Estudios sobre las estrategias comunicativas (OCSI) relacionados con la habilidad de escucha

Se han realizado múltiples investigaciones concernientes a las Estrategias de Comunicación Oral (OCSI) utilizadas para paliar las limitaciones lingüísticas que surgen durante el desarrollo de tareas comunicativas (Roohani & Heidari, 2013; Arpaci-Somuncu, 2016; Ounis, 2016; Rastegar & Gohari, 2016; Jindathai, 2016; Chairat, 2017; Abdulrahman, 2018), entre otras. A continuación, se presentan algunos estudios referentes a las estrategias aplicadas por los estudiantes con relación a la habilidad de la escucha (input).

El instrumento OCSI fue empleado por Roohani & Heidari (2013), con 120 estudiantes de traducción y enseñanza del inglés pertenecientes a dos universidades públicas en Irán. El objetivo fue determinar la frecuencia en la aplicación de las estrategias comunicativas para enfrentar las dificultades de comprensión de mensajes (input). Se encontró que el factor con la frecuencia más alta fue el de estrategias no-verbales y el menor correspondió al de negociación del significado. El estudio mencionó que esta población necesita mayor conocimiento de la manera en que se emplean las estrategias comunicativas.

Ounis (2016) utilizó el OCSI para identificar las estrategias comunicativas empleadas por 100 estudiantes universitarios de un curso de conversación en una institución pública de Túnez. Se encontró que las estrategias empleadas con mayor frecuencia concernieron al factor de las no-verbales y las de menor frecuencia al factor de oyente menos activo. El autor enfatizó la importancia que tiene el entrenamiento formal en estrategias comunicativas en el aula, con la intención de que los estudiantes las empleen conscientemente cuando se suscitan problemas para expresar ideas y para comprender al interlocutor.

Por su parte Chairat (2017) condujo una investigación en una universidad pública en Tailandia con 67 estudiantes, con el propósito de identificar las estrategias comunicativas usadas por esta población, durante 16 semanas. Los resultados indicaron que las estrategias de escucha selectiva se emplearon en mayor proporción, mientras que las de oyente menos activos fueron reportadas como las de menor frecuencia. A nivel pedagógico, se concluyó que es necesario diseñar un programa de enseñanza del inglés que incluya el componente de instrucción formal de estrategias comunicativas.

En el contexto Australiano, Abdulrahman (2018) condujo una investigación con una muestra de 19 universitarios y empleó el cuestionario OCSI referente a la habilidad de escucha. Los objetivos se orientaron a identificar las estrategias que los participantes aplicaban para superar las dificultades de comprensión auditiva e identificar la manera en que estas varían entre los niveles de dominio de la lengua. Se encontró que las estrategias empleadas con mayor frecuencia fueron las de negociación del significado y las de menor resultaron ser las de escucha selectiva. A manera de conclusión, se indicó que todos los estudiantes usan estrategias para afrontar los problemas de comprensión, pero estas se encuentran subordinadas al nivel de dominio del lenguaje.

3. Metodología

3.1. Diseño de la investigación

Este trabajo corresponde a una investigación empírica con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con un diseño transversal. El objetivo del estudio es doble: primero, identificar la frecuencia del uso de estrategias comunicativas utilizadas por estudiantes universitarios para enfrentar las dificultades en la comprensión de mensajes orales; segundo, analizar la relación entre el empleo de estas estrategias y el nivel lingüístico de los estudiantes en el idioma.

3.2. Contexto y participantes

Este estudio se llevó a cabo en el Tecnológico de Antioquia – Institución Universitaria (TdeA), durante el primer semestre del año 2019. Este es un establecimiento público que ofrece programas académicos técnicos, tecnológicos y profesionales, en la ciudad de Medellín, Colombia. La muestra correspondió a 542 estudiantes (162 hombres y 380 mujeres), en un rango de dominio del idioma inglés correspondiente al nivel A2 (346 estudiantes de la asignatura inglés 3 y 4), y al nivel B1 (196 estudiantes de la asignatura inglés 5 y 6). Para la selección de la muestra se ocupó el procedimiento de cohortes intactas, es decir, grupos de estudiantes ya constituidos en secciones por la propia institución universitaria. Esta población fue clasificada en estos niveles por la institución desde el inicio del semestre, basados en el MCRL, y se encuentra en un promedio de edad de 22,8 años. Los estudiantes realizaron actividades comunicativas lideradas por los docentes en las clases de inglés. Se promovió la comunicación a través de actividades como: reporte de información específica de un video, discusión grupal de temas controvertidos, juegos de roles, descripciones de imágenes, narración de historias, comprensión de explicaciones de los docentes en el aula, entre otras. La propuesta pedagógica de enseñanza del inglés para todos los cursos (4 horas semanales y una duración de 64 horas al semestre) se sustenta en dos enfoques: aula invertida o ‘flipped classroom’ y aprendizaje basado en tareas o ‘*Task-based learning* (TBL)’.

3.3. Instrumento de recolección de datos

El cuestionario fue aplicado en una única intervención en cada uno de los cursos. Se aclara que se empleó el OCSI traducido por Bonilla-Traña (2016), puesto que no se encontró en la revisión de la literatura una versión en español aplicada al contexto latinoamericano. Cada uno de los ítems fue revisado mediante el juicio cualitativo de dos expertos para cautelar la fiel traducción desde el inglés al español. Cada ítem del cuestionario fue respondido considerando la escala Likert de la siguiente manera: 1 (Nunca), 2 (Rara vez), 3 (A veces), 4 (Normalmente) y 5 (Siempre). Para determinar la frecuencia de uso de las estrategias, se tomaron los rangos propuestos por Yaman y Özcan (2015): baja (1.0 – 2.49), media (2.5 – 3.49) y alta (3.5 – 5.0). De acuerdo con Nakatani (2006) the study attempted to develop a questionnaire for statistical analysis, named the Oral Communication Strategy Inventory (OCSI, este instrumento comprende las estrategias para enfrentar dificultades al escuchar durante la interacción, y está conformado por 26 enunciados dispuestos en siete factores de la siguiente manera: 1) 5 ítems; 2) 5 ítems; 3) 4 ítems; 4) 4 ítems; 5) 2 ítem; 6) 2 ítems; 7) 4 ítems. (Ver tabla 1 en la sección de análisis y discusión de los resultados). Dada la naturaleza de la investigación, se utilizó la estadística descriptiva para analizar los datos provenientes del cuestionario OCSI, correspondientes a las estrategias para enfrentar las dificultades en la comprensión (habilidad de escucha), puesto que este se compone de preguntas cerradas que proporcionan información numérica.

El nivel de confiabilidad de la consistencia interna de los ítems que conforman el instrumento OCSI referente a la escucha, fue determinado con del test Alfa de Cronbach y el coeficiente de precisión resultante fue 0.863, lo cual demuestra un grado de confiabilidad alto del cuestionario. La prueba de Kolmogorov-Smirnov reveló que los datos obtenidos no siguen una distribución normal, ya que el resultado fue 0.000 en cada una de los ítems que conforman el cuestionario. Por no seguir el supuesto de normalidad y por tratarse de dos muestras independientes con variables cuantitativas, se empleó la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney para determinar la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre las medias. Se estableció un nivel de significancia de alfa (α) del 0.05 (5%), lo que indica que, si se obtiene un P-valor menor al alfa determinado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, en la cual se afirma que hay diferencias entre ambas variables.

4. Resultados

4.1. Estrategias comunicativas utilizadas por los estudiantes universitarios que aprenden inglés para enfrentar las dificultades en la comprensión de mensajes orales (escucha)

Debido a la restricción en la extensión del artículo, en este apartado se presentarán los análisis de los resultados correspondientes a los primeros cinco factores de acuerdo al orden de frecuencia en que se presentaron. Los resultados indicaron que cuatro factores se ubicaron en un rango de frecuencia alto, mientras que dos de ellos se encontraron en un rango medio (Tabla 1). Las estrategias más utilizadas para hacer frente a los problemas de comprensión cuando asumen el rol de oyente en el momento de realizar tareas comunicativas, correspondieron a las ‘De negociación del significado’, con una $M = 3.81 - DS = 0.72$. Esto significa que, frente a la incompreensión de la información escuchada, los estudiantes anteponen en primera instancia y de manera recurrente, la solicitud de la repetición (80.8%), la clarificación (72.9%), el uso de palabras sencillas (57.9%), la disminución de la velocidad (82.7%) y dejan saber al interlocutor que no hubo comprensión (56.8%). De este modo, pueden negociar y coordinar todo aquello que se origina a partir de una interacción comunicativa. Las estrategias correspondientes a este factor son fundamentales para el desarrollo de la habilidad lingüística (comprensión y expresión oral) y pragmática (facilitadora de las interacciones sociales).

El factor de las ‘Estrategias no-verbales’ estuvo en segundo lugar, con una valoración de $M = 3.70 - DS = .80$. Esto indica que, el empleo de las estrategias no-verbales, tales como utilizar gestos (51.5%), y prestar atención al contacto visual, la expresión facial y los gestos del hablante (67.9%), se convierten en el segundo recurso más utilizado para enfrentar las dificultades de comprensión. Las estrategias ‘De orientación hacia las palabras’ ocuparon el tercer lugar y obtuvieron una cifra de $M = 3.66 - DS = .68$. En este factor se presentan cuatro variables asociadas con la dependencia de las palabras para comprender la intención del emisor: atender a las palabras que el hablante dice más despacio o enfatiza (70.5%), adivinar la intención al comprender palabras familiares (54.1), intentar comprender cada una de las palabras escuchadas (69.9%), prestar atención a la primera palabra para saber si es una frase interrogativa o no (51.8%). Lo anterior refleja que los estudiantes parecen haber generado cierto hábito de memorizar palabras para poder comprender el significado de lo escuchado. La tabla 1 a continuación sintetiza los valores obtenidos en cada uno de los factores:

Tabla 1. Medias obtenidas en cada factor

Nombre del factor	Media	Desviación Estándar	Orden de uso	Frecuencia de uso
Factor 1. De negociación del significado	3.81	.72	1	Alta
Factor 2. De mantenimiento de la fluidez	3.49	.65	5	Media
Factor 3. De audición selectiva de información	3.51	.74	4	Alta
Factor 4. De comprensión global	2.90	.71	7	Media
Factor 5. Estrategias no-verbales	3.70	.80	2	Alta
Factor 6. De oyente menos activo	3.46	.75	6	Media
Factor 7. De orientación hacia las palabras	3.66	.68	3	Alta

Fuente: elaboración de los autores.

En cuarto lugar, las estrategias ‘De audición selectiva’ presentaron una $M = 3.51 - DS = .74$. Las medias se ubicaron en un rango bajo. Con relación a este factor, un 61.8% presta atención al sujeto y verbo al escuchar una oración, un 53.9% se enfoca en el pronombre interrogativo cuando escucha una pregunta, un 47.6% atiende la primera parte de la frase y adivina la intención del hablante, y finalmente un 54.4% trata de comprender la idea principal.

Las estrategias restantes se situaron en un rango medio de uso, a pesar de ser las menos aplicadas por la muestra para enfrentar las dificultades en la comprensión oral. En quinto lugar, se ubican las ‘De mantenimiento de la fluidez’ con una $M = 3.49 - DS = .65$. Con relación a este factor, un 68.5% prestan atención al ritmo y la entonación, un 40.4% continuamente demuestra signos de comprensión, un 25.1% utiliza circunloquios, un 48.9% pide ejemplos al no estar seguro de lo que escuchó y un 79.7% presta atención a la pronunciación. Con relación a este factor, los porcentajes anteriores revelan que menos de la mitad de los participantes prestan poca atención a los aspectos supra-segmentales del discurso, los cuales hacen relación con la musicalidad que tiene el inglés, reflejada en la entonación y el acento de las palabras y frases.

4.2. Diferencias de la frecuencia de uso de las estrategias comunicativas (escucha) entre ambos niveles

Con relación a los niveles de dominio A2 y B1, la prueba U de Mann-Whitney demostró que no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre ambos grupos, en ninguno de los factores correspondiente al uso de

las estrategias comunicativas para hacer frente a las dificultades para comprender mensajes orales durante el desarrollo de tareas comunicativas (Tabla 2). Por lo tanto, el dominio de la lengua no tuvo un impacto en el empleo de las estrategias comunicativas en esta muestra. A continuación, la tabla 2 presenta las diferencias entre los niveles de dominio A2 y B1.

Tabla 2. Diferencias entre nivel de dominio A2 (básico) y B1 (intermedio)

Nombre del factor	Nivel de dominio A2		Nivel de dominio B1		U	p*	Orden de uso
	M	DS	M	DS			
Factor 1. De negociación del significado	3.80	.73	3.83	.72	33765,0	.935	1
Factor 2. De mantenimiento de la fluidez	3.46	.64	3.51	.64	31960,5	.264	5
Factor 3. De audición selectiva de información	3.48	.76	3.50	.74	32064,5	.289	4
Factor 4. De comprensión global	2.86	.72	2.83	.69	31379,0	.146	7
Factor 5. Estrategias no-verbales	3.67	.80	3.72	.81	32378,5	.373	2
Factor 6. De oyente menos activo	3.45	.75	3.46	.72	33794,5	.947	6
Factor 7. De orientación hacia las palabras	3.64	.69	3.67	.69	33122,5	.651	3

*Significativa para $p < .05$

Fuente: elaboración de los autores

Por otro lado, se aprecia en los resultados un patrón característico, y es referente a la semejanza en los valores de las medias. Es decir, se presenta el mismo orden en la frecuencia de uso de las estrategias en ambos niveles de dominio (Tabla 2) y además los rangos de frecuencia se encuentran en los mismos lugares en todos los factores (frecuencia media y alta).

5. Discusión

Las estrategias no-verbales y las de negociación se constituyen en los mecanismos que prefieren los estudiantes de inglés cuando desean mantener una comunicación efectiva en términos de comprensión (Abdulrahman, 2018; Chairat, 2017; Ounis, 2016; Roohani & Heidari, 2013; Teng, 2011). Al respecto, Roohani & Heidari (2013) sostienen que estas estrategias son empleadas más a menudo por los estudiantes con un bajo nivel de dominio de la lengua. Yaman & Irgin (2013) sustentan que, por ejemplo, enfocarse demasiado en el sentido de una palabra específica puede disminuir el entendimiento global de una expresión, lo que genera un efecto negativo en términos de la comprensión. Hasta para los estudiantes que poseen un nivel de dominio alto del lenguaje es difícil captar plenamente cada cosa que un interlocutor ha expresado en inglés y enfocarse en ciertas partes puede ayudarlos al menos a comprender de forma parcial la intención del emisor.

Para diversos investigadores (Ahmad, 2018; Dong & Fang-peng, 2010; Rezaei & Manzari, 2016; Rabab'ah, 2016), las estrategias comunicativas se constituyen en mecanismos que contribuyen al desarrollo de la competencia comunicativa. Se configuran como un medio que contribuye a solucionar una dificultad desde el rol de emisor y receptor, causada por las deficiencias lingüísticas. Desde esta perspectiva, el uso consciente de las estrategias, a partir del entrenamiento formal en el aula de clase, podría ayudar a los estudiantes a controlar la ansiedad y a promover la autonomía cognitiva (Dong & Fang-peng, 2010; Yaman & Irgin, 2013).

En relación con las diferencias en la frecuencia de uso de las estrategias comunicativas (escucha) entre ambos niveles, los resultados del presente estudio son discordantes con la investigación de Metcalfe & Noom-Ura (2013), dado que se halló una diferencia en el factor correspondiente a "De oyente menos activo". Además, es discrepante con los resultados de Ounis (2016) y Abdulrahman (2018), debido a que en ambas investigaciones se demostraron diferencias entre ambos niveles en todos los factores con un resultado de $p < .05$. Diversos investigadores sostienen que el nivel de dominio en la lengua meta está relacionado con las estrategias comunicativas que emplean (Huang, 2010; Han, 2014; Rosas Maldonado, 2016; Zhou & Huang, 2018). En relación con esto, Nakatani (2010) enfatiza que aquellos estudiantes que tienen una apropiación lingüística mayor, tienen la capacidad de aplicar o recurrir a las estrategias comunicativas para subsanar las deficiencias en la comunicación cuando se presentan dificultades, y un ejemplo es que emplean mucho más las estrategias de negociación para lograr la comprensión durante la interacción.

Adicionalmente, estos resultados contradicen los hallazgos de Metcalfe & Noom-Ura (2013), Han (2014), Abdulrahman (2018), Zhou & Huang, (2018), Yaman & Özcan (2015), puesto que en ellos se encuentra que los estudiantes con mayor competencia lingüística emplean menos estrategias. Por el contrario, los de un bajo nivel de dominio recurren a utilizar muchas más, puesto que tienen mayores limitaciones lingüísticas para poder hacer frente a los problemas de comprensión. Ounis, (2016) argumenta que otra característica de aquellos que tienen un mayor cono-

cimiento lingüístico, es que utilizan frecuentemente las estrategias de negociación y de comprensión global debido a su repertorio léxico. Los de un nivel bajo, por su lado, recurren a emplear las no-verbales y de oyente menos activo a causa de la insuficiencia de vocabulario. Las evidencias presentadas en la literatura conducen a pensar que a medida que los estudiantes van aumentando su nivel de conocimiento de la lengua meta, las estrategias empleadas cambian porque los estudiantes con un nivel de dominio alto cuentan con mayor conciencia de sus limitaciones lingüísticas. Según Ounis (2016), su apropiación de vocabulario facilita la utilización de las estrategias de negociación de significado y de comprensión global. En contraste, aquellos que tienen un bajo nivel de dominio, poseen limitaciones lingüísticas que les impiden la comprensión del mensaje debido a su reducido vocabulario y a su inconciencia sobre los aspectos suprasegmentales de la lengua. Esto crea dificultades para identificar el significado apropiado.

El hecho de no hallar diferencias en esta población, pese a lo reportado en la literatura, se atribuye a un asunto metodológico. Los resultados conllevan a suponer que es necesario revisar la manera en que se están aplicando los enfoques de enseñanza del inglés en la institución para que los estudiantes vivencien actos comunicativos en donde asuman el papel de emisor y receptor en correspondencia con el MCER (Consejo de Europa, 2002). Este documento confirma que existen diferencias en la competencia lingüística de la escucha de los estudiantes a medida que van avanzando en su proceso de aprendizaje, en una escala común, de la siguiente manera: A1, A2, B1, B2, C1 y C2. Además, el desarrollo de la habilidad de escucha comprende diferentes aspectos: la aplicación de estrategias adecuadas (Moradi, 2012), las macro habilidades que implican los procesos de *top-down* y micro habilidades que comprenden los procesos de *bottom-up* (Brown & Abeywickrama, 2010), la utilización de recursos de la internet bajo la modalidad de aprendizaje de lenguas asistida por computador (Cárdenas-Claros & Gruba, 2014), la motivación y la actitud del estudiante (Xie, 2013; Rastegar & Gohari, 2016) y la ansiedad que produce el aprendizaje de una lengua (Lili, 2015).

Desde esta perspectiva, los docentes juegan un papel fundamental, ya que son los encargados de llevar a cabo actividades significativas a través del empleo de materiales auténticos y la asignación de tareas secuenciales en términos de lo más simple a lo más complejo. Es decir, la discriminación y reconocimiento de los sonidos, la entonación y la fluidez, hasta la última etapa en donde se identifican oraciones completas y se logra memorizar fragmentos cortos. Una manera de lograr esto es mediante la combinación de ejercicios de escucha intensiva y extensiva (Pourhossein Gilakjani & Ahmadi, 2011). En el primero se hace énfasis en la pronunciación, la gramática y el vocabulario, mientras que el segundo se enfoca en el significado del mensaje.

6. Conclusiones

Esta investigación tuvo como propósito identificar la frecuencia del uso de las estrategias comunicativas utilizadas por estudiantes de inglés para enfrentar las dificultades en la comprensión de mensajes orales (habilidad de escucha), y analizar las diferencias sobre el empleo de estas estrategias con relación al nivel lingüístico. Los resultados revelaron que en general, las estrategias más utilizadas por los participantes para hacer frente a las dificultades de comprensión durante el desarrollo de tareas comunicativas, corresponden a las de negociación del significado, seguidas de las no-verbales y de orientación hacia las palabras. Las tres se ubicaron en un rango de frecuencia de uso alto. En contraste, el factor de menor frecuencia atañó a las de oyente menos activo y de comprensión global, ubicadas en un rango medio. Respecto a los grupos básico (A2) e intermedio (B1), la prueba U de Mann-Whitney demostró que en esta muestra el nivel lingüístico no incide en la elección de las estrategias comunicativas, puesto que ambos emplearon las mismas para enfrentar los problemas de comprensión y se presentaron en el mismo orden de frecuencia. Es claro que todos los estudiantes acuden a las estrategias comunicativas, pero su utilización no está vinculada con el nivel lingüístico en esta muestra.

En efecto, durante una clase de inglés se presentan momentos en que los estudiantes asumen un rol de emisor o de receptor, y en este último se requiere analizar la información, comprender, evaluar y en caso de no entender, aplicar estrategias que permiten que el intercambio de información se lleve a cabo de manera efectiva. La habilidad de la escucha juega un papel transcendental en el aprendizaje de una lengua, y según Ahmadi (2016), su desarrollo es un aspecto que favorece tal proceso. Se presentan diferentes factores que inciden en el uso de las estrategias, y generan dificultades en la comprensión auditiva. Estos hacen referencia a la ansiedad, desconocimiento de la fonética de la lengua meta, vocabulario reducido, actitud, memoria, el tipo de tarea, el nivel de dominio, aspectos relacionados con la personalidad (introversión y extroversión) (Xie, 2013).

Cabe señalar que los docentes pueden ayudar a los estudiantes a ser conscientes de sus limitaciones lingüísticas y a identificar las estrategias comunicativas más apropiadas para cada caso. No obstante, es necesario hacerles saber que una continua dependencia de las estrategias no es del todo acertado, puesto que dejarían de pensar en mejorar su nivel lingüístico en la lengua meta. El docente, por su parte, debería asignar tareas encaminadas a desarrollar la habilidad de la escucha con materiales audiovisuales tales como: noticias, entrevistas, programas de televisión, fracciones de películas, comerciales, conversaciones en diferentes contextos, entre otras, considerando que en un grupo usualmente se encuentran estudiantes con un nivel básico y otros son más avanzados. Al respecto, Dong & Fang-peng, (2010) y Pourhossein Gilakjani & Sabouri (2016) proponen exponer continuamente a los estudiantes a fuentes que presenten el idioma en situaciones reales, dado que entre mayor exposición al idioma, más rápido y fácil se asimilará.

Por otro lado, se requiere que los docentes de inglés creen espacios donde se promueva la retroalimentación (Gómez, 2018), para que a través de la corrección de los errores los estudiantes aumenten su nivel de manera consciente. Por lo tanto, es importante que cada una de las actividades de escucha se lleven a cabo en tres momentos: antes de escuchar, mientras se escucha y después de escuchar. De este modo se activan los conocimientos previos, se introduce el nuevo vocabulario, se hace una práctica controlada enfocada en los diferentes aspectos del lenguaje (bottom-down), se enfoca en los aspectos generales (bottom-up) y se finaliza con actividades de comprensión y evaluación. El vocabulario juega un papel importante para incrementar la comprensión y por ello es necesario que los estudiantes estén familiarizados con él para aumentar la motivación y evitar las confusiones.

Respecto de las implicancias pedagógicas de este estudio, es importante atender, en primer lugar, al origen de las dificultades de la escucha en una segunda lengua, puesto que su origen puede ser diverso. Es decir, los estudiantes, pueden presentar dificultades con la velocidad de los audios, su capacidad de concentración, el ambiente de aprendizaje o el vocabulario. Una vez diagnosticada la dificultad, el profesor puede generar espacios de intervención estratégica que ayuden a los estudiantes a tomar consciencia del tipo de estrategia, y del momento de la selección de algunas de ellas para poder resolver los problemas de escucha que enfrente. Una estrategia, en tanto acción intencionada y consciente se puede presentar, practicar, evaluar, y transferir a nuevas situaciones de aprendizaje. Esto requiere que el docente genere planificaciones pedagógicas que intencionen la enseñanza explícita de estrategias en el aula.

El estudio presentó algunas limitaciones que deben ser enunciadas. El cuestionario empleado provee un listado que puede considerarse parcial con relación a otras posibles estrategias comunicativas que un estudiante podría utilizar para hacer frente a las dificultades en la comprensión. La inclusión de muestras más numerosas provenientes de diferentes instituciones públicas y privadas del país, la incorporación de una muestra de participantes con niveles más altos de inglés, y la combinación de métodos cuantitativos y cualitativos podrían generar resultados más robustos sobre el uso de las estrategias a nivel de la escucha.

En investigaciones futuras, valdría la pena formular las siguientes líneas de investigación, en relación con la temática que se abordó en este trabajo:

1. Llevar a cabo un estudio en donde se contraste el uso de las estrategias comunicativas de habla y escucha con poblaciones de diferentes nacionalidades en sus contextos de origen.
2. Examinar los efectos que podrían generar el entrenamiento formal en estrategias comunicativas para enfrentar los problemas de escucha, considerando variables como memoria, motivación, tipo de inteligencia, personalidad y sexo.

Referencias

- Abdulrahman, L. (2018). Listening strategies applied by students of Adel's University. *International Journal of English and Education*, 7(4), 312–326.
- Ahmad, Y.B. (2018). Teaching English pronunciation of suprasegmental features on students of English education. In I. G. N. A. S. and A. H. A. G. Abdullah, J. Foley (Ed.), *Global Conference on Teaching, Assessment, and Learning in Education* (Vol. 42, pp. 1–5). Sanur, Bali.: SHS Web of Conferences. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20184200048>
- Ahmadi, S. M. (2016). The importance of listening comprehension in language learning. *International Journal of Research in English Education*, 1(1), 7–10.
- Ahmed, S. T. S. & Pawar, S.V. (2018). Communicative competence in English as a foreign language: Its meaning and the pedagogical considerations for its development. *The Creative Launcher*, 2(4), 301-312.
- Alqahtani, M. (2015). The importance of vocabulary in language learning and how to be taught. *International Journal of Teaching and Education*, 3(3), 21–34.
- Arpaci-Somuncu, D. (2016). Turkish EFL learners' use of communication strategies and its predictors. *ELT Research Journal*, 5(3), 178–192.
- Beytullah, K., İşcan, A., Baskin, S., & Ayşegül, I. (2017). Investigation of Turkish teacher candidates listening skills. *Universal Journal of Educational Research*, 5(5), 750–756.
- Bonilla-Traña, M. (2016). *Enseñanza explícita de estrategias comunicativas en el aprendizaje de la habilidad de expresión oral del inglés como L2 en adultos mayores*. Universidad de Concepción. Retrieved from <http://repositorio.udec.cl/handle/11594/2098>
- Brown, H. D., & Abeywickrama, P. (2010). *Language assessment: Principles and classroom practices* (2nd ed.). New York: Pearson Education.
- Cárdenas-Claros, M. S., & Gruba, P. (2014). Listeners' interactions with help options in CALL. *Computer Assisted Language Learning*, 27(3), 228–245.
- Chairat, P. (2017). Oral communication strategies used by english major undergraduates during the internship program. In *International Conference on Literature, History, Humanities and Interdisciplinary Studies (LHHISS-17)* (pp. 49–52). Bangkok, Thailand: International Centre of Economics, Humanities and Management.
- Consejo de Europa. (2002). Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas: Aprendizaje, Enseñanza, Evaluación. Retrieved from http://cvchttp/cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/marco/
- Dong, Y., & Fang-peng, G. (2010). Chinese learners' Communication Strategies research: A case study at Shandong Jiaotong University. *Cross-Cultural Communication*, 6(1), 56–81.
- Namaziandost, E., Neisi, L., Mahdavi-rad, F. & Nasri, M. (2019) The relationship between listening comprehension problems and strategy usage among advance EFL learners, *Cogent Psychology*, 6(1), 1-19.

- Fernández, C. R. (2013). Técnicas de enseñanza basadas en input para la adquisición de la gramática en la sala de clase. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada a La Enseñanza de Las Lenguas*, 13, 1-10.
- Gómez, J. F. (2018). Diferencias en las creencias entre hombres y mujeres acerca del aprendizaje del idioma inglés. *Revista Signos Estudios de Lingüística*, 51(97), 193–213.
- Hamouda, A. (2013). An investigation of listening comprehension problems encountered by Saudi students in the EL listening classroom. *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development*, 2(2), 113–155.
- Han, X. (2014). Study on Chinese communication strategies use of primary and secondary oversea students. In *Proceedings of the 2014 International Conference on Education, Management and Computing Technology* (pp. 58–61). Tianjin, China: Atlantis Press.
- Huang, C. (2010). Exploring factors affecting the use of Oral Communication Strategies. *Lunghwa University of Science and Technology*, 30, 85–104.
- Idrissova, M., Smagulova, B., & Tussupbekova, M. (2015). Improving listening and speaking skills in mixed level groups (on the material of New English File). *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 199, 276–284.
- Jindathai, S. (2016). Use of communication strategies by Engineering students in relation to exposure to oral communication in English at a Thai private higher education institution. *Language Education and Acquisition Research Network (LEARN) Journal*, 9(2), 135–154.
- Karami, S., & Bagheri, M. (2014). Operationalizing teachers' emotional attitudes towards their students, colleagues and workplace: Result from an EFL context. *Journal of Language & Literature*, 5(1), 140–149.
- Lili, Z. (2015). Influence of anxiety on English listening comprehension : An investigation based on the freshmen of English majors. *Studies in Literature and Language*, 11(6), 40–47.
- Metcalf, J., & Nook-Ura, S. (2013). Communication strategy use of high and low proficiency learners of English at a Thai university. *Learn Journal*, 6(1), 66–87.
- Moradi, K. (2012). The impact of listening strategy instruction on academic lecture comprehension : A case of Iranian EFL learners. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 70, 406–416.
- Nakatani, Y. (2006). Developing an oral communication strategy inventory. *Modern Language Journal*, 90(2), 151–168.
- Nakatani, Y. (2010). Identifying strategies that facilitate EFL learners' oral communication: A class room study using multiple data collection procedures. *The Modern Language Journal*, 94(1), 116–136.
- Ounis, T. (2016). Exploring the use of oral communication strategies by high and low proficiency learners of English : Tunisian EFL students as a case study. *International Journal of Humanities and Cultural Studies*, 3(1), 1077–1098.
- Pourhosein Gilakjani, A., & Sabouri, N. B. (2016). Learners' listening comprehension difficulties in English language learning: A literature review. *English Language Teaching*, 9(6), 123–133.
- Pourhossein Gilakjani, A., & Ahmadi, M. R. (2011). A study of factors affecting EFL learners' English listening comprehension and the strategies for improvement. *Journal of Language Teaching and Research*, 2(5), 977–988. <https://doi.org/10.4304/jltr.2.5.977-988>.
- Rabab'ah, G. (2016). The effect of communication strategy training on the development of EFL learners' strategic competence and oral communicative ability. *Journal of Psycholinguistic Research*, 45(3), 625–651.
- Rastegar, M., & Gohari, S. S. M. (2016). Communication strategies, attitude, and oral output of EFL learners: A study of relations. *Open Journal of Modern Linguistics*, 6(5), 401–419.
- Rezaei, M., & Manzari, E. (2016). Does nationality matter ? Use of oral communication strategies in the interlanguage production of international students. In *The 14th International TELLSI Conference* (pp. 1–25). Kerman, Iran: Islamic Azad University Kerman Branch.
- Roohani, A., & Heidari, N. (2013). Oral communication strategies and multiple intelligences: Exploring the relationship. *Journal of Teaching English Language (TEL)*, 7(2), 97–125.
- Rosas Maldonado, M. (2016). Communication strategies used by different level L2 English learners in oral interaction. *Revista Signos*, 49(90), 71–93.
- Shakibaei, G., Shahamat, F., & Namaziandost, E. (2019). The effect of using authentic texts on Iranian EFL learners' incidental vocabulary learning: The case of English newspaper. *International Journal of Linguistics, Literature and Translation (IJLLT)*, 2(5), 422–432.
- Sukirlan, M. (2013). Taking a closer look at communication strategy and its pedagogical implication in EFL class. *International Conference on Education and Language*, 2, 407–414.
- Teng, H. (2011). Communication strategy use of EFL college students. In A. Stewart (Ed.), *JALT2010 Conference Proceedings*. (pp. 75–85). Tokio: JALT.
- Vandergrift, L., & Tafaghodtari, M. (2010). Teaching L2 learners how to listen does make a difference: An empirical study. *Language Learning*, 60(2), 470–497.
- Xie, J. (2013). A survey on the factors influencing lower-level L2 listeners' strategies use and proficiency level. *Education Journal*, 2(4), 163–168.
- Yaman, Ş., & Irgin, P. (2013). The validity and reliability studies of the Oral Communication Strategy Inventory. *H.U. Journal of Education*, 28(1), 417–427.
- Yaman, Ş., & Özcan, M. (2015). Oral communication strategies used by Turkish students learning English as a foreign language. In M. Pawlak and E. Waniek-Klimczak (eds.) (Ed.), *Issues in Teaching, Learning and Testing Speaking in a Second Language* (pp. 143–158). New York: Springer-Verlag.
- Zhou, J., & Huang, L.-S. (2018). An exploration of strategies used by Chinese graduate students in electrical engineering and education : integrating questionnaire, task performance, and post- task recall data. *Asian-Pacific Journal of Second and Foreign Language Education*, 3(15).

7. Anexos

Anexo 1. Ítems del cuestionario “Inventario de estrategias comunicativas”

Tabla 3. Problemas al escuchar inglés

Factor 1. De negociación del significado	1	2	3	4	5
1. Pido que me repitan cuando no puedo entender lo que dijo el hablante.					
2. Hago preguntas de clarificación cuando no estoy seguro de lo que el hablante dijo.					
3. Pido al hablante utilizar palabras fáciles cuando tengo dificultades en la comprensión.					
4. Pido al hablante que vaya más despacio cuando no puedo entender lo que dijo.					
5. Le hago claro al hablante lo que no fui capaz de entender.					
Factor 2. De mantenimiento de la fluidez	1	2	3	4	5
6. Pongo atención al ritmo y entonación del hablante.					
7. Envío señales de continuación para mostrar que entiendo con el fin de evitar silencios en la comunicación.					
8. Para fraseo para reaccionar al discurso del hablante cuando no entiendo bien su intención.					
9. Solicito al hablante un ejemplo cuando no tengo seguridad de lo que dijo.					
10. Pongo atención a la pronunciación del hablante.					
Factor 3. De audición selectiva de información	1	2	3	4	5
11. Presto atención al sujeto y verbo de la oración cuando escucho.					
12. Pongo especialmente atención a la pregunta cuando escucho preguntas de WH.					
13. Pongo atención a la primera parte de la oración y adivino la intención de los hablantes.					
14. Trato de comprender la idea principal del hablante.					
Factor 4. De comprensión global	1	2	3	4	5
15. No me preocupa no entender cada detalle de la conversación.					
16. Anticipo lo que el hablante va a decir basándome en el contexto.					
17. Adivino la intención del hablante basándome en lo que el hablante ha dicho hasta el momento.					
18. Trato de responder al hablante cuando no le entiendo perfectamente.					
Factor 5. Estrategias no-verbales	1	2	3	4	5
19. Utilizo gestos cuando tengo dificultades de comprensión.					
20. Pongo atención al contacto visual, expresiones faciales y gestos del hablante.					
Factor 6. De oyente menos activo	1	2	3	4	5
21. Trato de traducir al español poco a poco para entender lo el hablante ha dicho.					
22. Me concentro en expresiones que me son familiares.					
Factor 7. De orientación hacia las palabras	1	2	3	4	5
23. Pongo atención a las palabras en que el hablante hace una pausa o enfatiza.					
24. Adivino la intención del hablante seleccionando palabras familiares					
25. Trato de entender cada palabra que el hablante utilice.					
26. Pongo atención a la primera palabra para saber es o no una oración interrogativa.					

Fuente: “Problemas al escuchar inglés” realizado por Bonilla-Traña (2016).