

ESTUDIO DE MERCADO PARA DETERMINAR LA FACTIBILIDAD DE IMPLEMENTAR UNA ESCUELA PARA LA ENSEÑANZA DEL IDIOMA INGLÉS EN VILLAHERMOSA, TABASCO

Rosario Cruz Solís, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
Juan Carlos Mandujano Contreras, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
María Fernanda Ramos Alegría, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
Concepción Reyes de la Cruz, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

RESUMEN

Este estudio tiene como objetivo la realización de un estudio de mercado para determinar la factibilidad de implementar una escuela para la enseñanza del idioma inglés en la ciudad de Villahermosa, Tabasco. Esta investigación surgió a raíz del bajo nivel de dominio del idioma inglés entre los habitantes del estado de Tabasco, cuyo nivel de inglés se encuentra por debajo de la media nacional. La importancia de la realización de este estudio de mercado se encuentra en la información que se obtuvo del mismo para implementación de estrategias que le permitan a la nueva escuela de inglés tener una ventaja competitiva sobre las ya establecidas en la ciudad y más aún dotar a la población de las habilidades que están careciendo en el idioma inglés por falta de servicios educativos adecuados. De esta investigación se pudo concluir que una nueva escuela de inglés será aceptada en población de 26 a 40 años de edad si ésta ofrece desarrollar las habilidades básicas que aseguren una correcta comunicación en este idioma.

PALABRAS CLAVE: Investigación del Consumidor, Mercadotecnia, Consumidores

MARKET RESEARCH TO DETERMINE THE FEASIBILITY OF IMPLEMENTING AN ENGLISH LANGUAGE TEACHING SCHOOL IN VILLAHERMOSA, TABASCO

ABSTRACT

This study conducts a market study to determine the feasibility of implementing a school for teaching English in the city of Villahermosa, Tabasco. This research was prompted by the low level of English proficiency among the inhabitants of the state of Tabasco, whose English is below the national average. The importance of conducting this market research is to obtain information to implement strategies that will allow the new English school have a competitive advantage over those already established in the city. In addition, the hope is to provide the population with English Language skills. From this research we concluded that a new English school will be accepted in the population of 26-40 years olds, if it offers the population the possibility to develop basic skills to ensure a proper communication in this language.

JEL: M300, M310, M39

KEYWORDS: Consumer Research, Marketing, Consumers

INTRODUCCIÓN

El entorno globalizado en el que se desarrolla nuestra sociedad actualmente, ha hecho que las “barreras” del idioma que existían entre países cada vez sean menores, esto ha provocado que cada vez sea más necesario el dominio de idiomas extranjeros ya sea para disfrutar de un viaje o tener mejores oportunidades laborales, incluso para encontrar información en internet. De la información en la web, el 80% está disponible en inglés (Iglesias, 2011), así como que el 22.3% de los usuarios de internet utilizan el inglés como idioma para comunicarse (Internet World Stats, 2010). Además, el inglés es el idioma que se ha adoptado a nivel internacional como oficial en ciertas aerolíneas y el comercio internacional (Embajada Británica en Santiago, Chile, s.f.). Por todo esto, se asume que la persona que no tenga conocimiento del idioma inglés tendrá una limitante que le impedirá realizarse de manera personal, académica y profesional. El conocimiento de un idioma extranjero en nuestros tiempos es una necesidad básica para cualquier persona, sean niños o jóvenes en edad académica e incluso para los profesionales. Debido a la importancia del inglés en la actualidad, se confirma la necesidad de que todo profesionista domine al menos este idioma como segunda lengua ya que esto representa una herramienta fundamental para establecer relaciones en cualquiera que sea el ámbito en el que se desenvuelva una persona.

En 2011, Education First (EF), una compañía internacional dedicada a la enseñanza de idiomas, creó el Índice de Nivel de Inglés (EPI EF), como una medida estandarizada del nivel de inglés de los adultos que permite establecer una comparación entre países mediante pruebas de inglés gratuitas (Education First, s.f.). En su segunda publicación en 2012, se demostró que México tiene una competencia general de dominio del inglés bajo, al haber obtenido 48.60 puntos en promedio en una prueba en la que el mayor puntaje fue de 68.91 obtenido por Suecia y el menor de 42.53 por Libia, ubicándolo en la posición 38 de 54 países participantes. Por su parte Tabasco obtuvo una puntuación de 47.86, la cual se encuentra incluso por debajo de la media nacional, ubicándolo con un dominio “muy bajo” del idioma inglés en la posición número de 10 de 29 estados participantes (Education First, 2012).

La realización de esta investigación representó un gran aporte al tema en la ciudad de Villahermosa, Tabasco, puesto que no se han encontrado registros de otras investigaciones que refieran al tema del dominio del inglés en su población. Esta investigación dotó al cuerpo de literatura con información demográfica de clientes potenciales para escuelas de inglés, competencia en la ciudad, características buscadas en dichas escuelas por parte de los clientes, medios por los cuales se enteran mayormente los clientes potenciales sobre la existencia de la escuela, estabilidad de los clientes en las escuelas así como las razones por las cuales desertan, identificación de las áreas problemáticas para los estudiantes del idioma y una aproximación al interés manifestado por la población de la ciudad en aprenderlo. El resto de esta investigación está organizada como sigue: en la sección de revisión literaria se presenta literatura existente sobre la presencia y dominio del idioma inglés en el mundo, Latinoamérica, México y Tabasco, así como algunos comparativos entre países con mayor y menor dominio del idioma. En la metodología, se presentan las directrices establecidas para la realización de esta investigación, tales como objetivo, población objetivo y muestra. Finalmente en la sección resultados, se muestran las conclusiones más importantes de la investigación, las cuales dieron las pautas para la elaboración de estrategias competitivas aplicables a la nueva escuela de inglés.

REVISIÓN DE LITERATURA

Según la ONU, en 2013 sumamos 7,162 millones de habitantes en el mundo (Quo, 2013) y se hablan casi 7,000 lenguas diferentes. El inglés es el tercer idioma más hablado en el mundo, con un total de 335 millones de personas. A pesar de que el idioma inglés ocupa el tercer lugar dentro del ranking de idiomas más hablados en el mundo, es éste el que se habla en más países que el resto de los idiomas (Lewis, Simons, & Fennig, 2013). En Chile, se dice que el idioma se ha transformado en una de las variables más importantes en los procesos de reclutamiento, ya que un requisito en el 20% de las ofertas de empleo publicadas es el

manejo del idioma inglés. Esto se debe a que el dominio de este idioma permite a los individuos comunicarse con los altos mandos en las organizaciones multinacionales, lo cual es determinante en el emprendimiento porque permite a la empresa la expansión hacia nuevos mercados (Laborum, 2010). De forma similar, la OCC (Online Career Center) Mundial, una empresa mexicana que media entre empleadores y empleados en México, identificó las 10 habilidades más buscadas al contratar, dentro de estas, ocupando el sitio de mayor importancia, se posicionó el dominio del idioma inglés como la aptitud que más empleadores solicitaron a los aspirantes que deseaban ocupar alguna vacante durante el 2013. Estas habilidades fueron identificadas después de analizar más de 800 mil vacantes (Altonivel, 2014).

El Índice de Nivel de Inglés (EPI EF), creado en 2011 por Education First (EF), calcula el nivel medio de inglés de los adultos de un país a partir de datos obtenidos a través de tres pruebas de inglés realizadas a adultos cada año. Dos de las pruebas están disponibles para todos los usuarios de internet de forma gratuita, mientras que la tercera consiste en un examen de nivel online que EF usa durante el proceso de matriculación previo al inicio de un curso de inglés por parte de los estudiantes. Las tres pruebas cuentan con secciones de gramática, vocabulario, comprensión escrita y comprensión oral. La administración de las tres pruebas es idéntica y los estudiantes realizan el examen desde casa en su propia computadora. En este caso no tiene ningún sentido que los estudiantes busquen aumentar sus resultados haciendo trampas o estudiando de forma intensiva antes de este, ya que los resultados que en este obtengan no conllevan a la obtención de ninguna certificación ni la aceptación en ningún programa (Education First, s.f.).

El análisis mostró que el nivel de inglés más elevado se encuentra entre las personas de poco más de 30 años, dentro de esta edad se encuentra jóvenes profesionales y se cree que se debe a que estos son conscientes de la importancia del inglés y siguen estudiando para mejorar su nivel una vez iniciada su vida laboral, ya que saben que la posibilidad que tienen de usar este idioma en el trabajo les permitirá consolidar los conocimientos de inglés que ya tienen y mejorar su nivel con el paso del tiempo. En cuanto a la variación del dominio del idioma por género, el estudio demostró que a nivel mundial, el nivel de inglés de las mujeres supera el de los hombres de forma considerable. Por otra parte, los sectores en los que tiene mayor presencia el dominio del idioma inglés son el sector turístico y servicios de consultoría, mientras que en los sectores que se encuentran dirigidos a la educación, sector público y comercial, se presentan niveles bajos (Education First, 2012). El estudio también demostró que dominar el idioma inglés brinda la posibilidad de tener un mejor sueldo y ser candidato a ascensos, lo que a su vez aporta más recursos económicos a los gobiernos y a los ciudadanos, por lo que se genera un círculo virtuoso. Siempre se ha dicho que el inglés es el idioma de los negocios, y esta afirmación hoy en día es más cierta que nunca, según el estudio de EF, en los países en los que el inglés no es idioma oficial, es más fácil hacer negocios cuando el nivel de inglés es más alto. Además, en EF consideran que en los países que proporcionan una enseñanza del inglés de alta calidad en las escuelas, se fomenta una mentalidad y conocimientos que se reflejan en un mayor espíritu emprendedor, es por ello que los países que desean estimular la actividad empresarial deben considerar que los conocimientos del idioma inglés son un componente básico para la creación de un entorno favorable para los negocios (Education First, 2012).

Según el EPI EF, en general, el inglés de América Latina es muy bajo, lo cual podría justificarse por la importancia que tiene el idioma español en la zona, mismo que se utiliza como lengua compartida para el comercio continental, la diplomacia y los viajes, lo que provoca una menor motivación para aprender inglés. Sin embargo, EF considera que más que la importancia que el español tiene en el continente, el bajo nivel de inglés de la región se puede deber a la baja calidad de las escuelas públicas, en combinación con el acceso desigual a la educación. Argentina es el único país en América Latina que tiene un nivel de inglés moderado, esto puede deberse a que en Argentina, el índice de alfabetización es más elevado que el promedio en la región, así como el promedio de años de escolarización (Education First, 2012).

Según el estudio realizado por EF en 2012, México tiene una competencia general de dominio del inglés bajo, al haber obtenido 48.60 puntos en promedio en una prueba en la que el mayor puntaje fue de 68.91 obtenido por Suecia y el menor de 42.53 por Libia. A pesar de que no todos los estados que componen la República Mexicana participaron en el estudio de EF, si participó la mayoría. Colima fue el que reportó un mayor nivel de dominio del idioma inglés, al haber obtenido una puntuación de 53.88, superior al promedio registrado en el país, lo que los ubica con un nivel “medio” en el dominio del idioma.

A Colima le siguen en su mayoría estados que hacen frontera con Estados Unidos, sin embargo aún presentan nivel “bajo” del idioma. El resto de los estados presentan niveles “muy bajos” y se encuentran por debajo de la media nacional. En el caso de las ciudades de Cancún, Guadalajara, Tijuana, Puebla y Oaxaca, presentan niveles muy bajos del dominio del idioma, lo cual puede ser alarmante ya que Cancún es uno de los principales atractivos turísticos del país, al cual arriban visitantes de diversas naciones. Por su parte, Tabasco se encuentra en la posición número de 10 de 29 estados participantes con un nivel muy bajo del idioma, al haber obtenido 47.86 puntos, mismos que se encuentran por debajo de la media del país (Education First, 2012). Letelier (2008) afirma que para lograr el dominio y fluidez de un idioma extranjero, es necesario tener total inmersión durante al menos tres años en un país cuyo dicho idioma sea el oficial, debido a las diferencias en los códigos verbales y no verbales entre la lengua materna y la extranjera, así como de aspectos culturales que no coinciden en el español y el inglés (Font-Milián, 2012). Por lo que, estudiar inglés en un país cuya lengua oficial es una diferente es necesario hacer uso de la lengua materna ya que representa una herramienta de valor incalculable para aclarar algún aspecto lingüístico siempre que se utilice de forma sensata y racional (Pellón, Miranda, & Reyna, 2007). Villarroel (1997) propone que la enseñanza del inglés no se centre en el profesor sino en el alumno, ya que de esta manera, el profesor coordinaría la relación entre los alumnos y, por lo tanto, existiría otro manejo de la relación al posibilitar una mejor comunicación con ellos, además propone la integración del grupo como un equipo de trabajo en el que cada uno de ellos sea importante para construir el conocimiento, lo que provocaría que todos pongan atención a sus compañeros debido a que la solución dependería de todos en conjunto.

Según el estudio realizado por Larenas y Rodríguez (2011), los profesores de inglés de una universidad chilena, concuerdan que en la práctica se debe dar especial énfasis en la habilidad de expresión oral, ya que actualmente, los estudiantes del idioma inglés tienen como prioridad poder comunicarse con nativos hablantes y comprender conferencias y textos académicos (Lima, Appiani, Robles, & Revilla, 1999). Con el fin de alcanzar este objetivo, algunos profesores utilizan actividades tales como debates y trabajo con ilustraciones ya que estos consideran que las actividades relacionadas con las experiencias de los estudiantes resultan exitosas; además de utilizar la tecnología frecuentemente a través de presentaciones en Power Point, webquests, softwares educativos, wiki, plataformas de aprendizaje e internet (Larenas & Rodríguez, 2011). Por su parte, los alumnos de clases de inglés expresaron que la gramática aprendida no tendría ningún valor si no se pone en práctica mediante conversaciones, ya que la mayor dificultad que se les presenta es la expresión oral por lo que requieren de este tipo de actividades para que su confianza crezca al hablar en inglés, así como la práctica de pronunciación (McBride, 2009).

Entendiendo el aprendizaje combinado como la integración eficaz de la enseñanza presencial y la tecnología no presencial (Espinosa, Penalba, & Gómez, 2006); Salinas, Cabrera y Ríos (2012) afirman que los alumnos de lenguas extranjeras aprenden de mejor manera en un ambiente de aprendizaje combinado cuando se ha llevado a cabo un entrenamiento constante en el uso de estrategias de aprendizaje de idiomas. Esto lo confirma el estudio realizado por Larenas (2008) en el que se observa que gracias a la utilización de la plataforma desarrollada por la Universidad Católica de la Santísima Concepción en Chile, los alumnos de inglés notaron un mejor desempeño en las habilidades de comprensión escrita de la lengua como lectura, gramática y vocabulario, esto gracias a que este tipo de plataformas, les permite repetir una actividad hasta lograr su dominio, escuchar audios auténticos en inglés, aprender a su propio ritmo, realizar actividades que les permita consolidar lo aprendido en clases, hasta ser una motivación para aprender el idioma.

DATOS Y METODOLOGÍA

Debido a la importancia que el idioma inglés tiene en el mundo y al nivel “muy bajo” que presentó el estado de Tabasco en el estudio de Education First en 2012, el presente estudio tuvo como objetivo general la realización de una investigación de mercado para determinar la factibilidad de implementar una escuela para la enseñanza del idioma inglés en la ciudad de Villahermosa, Tabasco, limitándose a investigar las características de estudio, conocimiento e interés de la población de la ciudad de Villahermosa, Tabasco en el año 2013. El estudio se encauzó en un estudio cuantitativo que pretendía conocer el número de personas interesadas en adquirir servicios educativos del idioma inglés en la ciudad de Villahermosa, Tabasco. El método utilizado fue el exploratorio ya que trataba de una problemática que no se ha abordado con anterioridad en nuestra ciudad. El diseño de esta investigación fue observacional, transversal, no experimental, ya que los datos fueron recolectados en un solo momento en un tiempo único y no se pretendía controlar ni modificar ninguna de sus variables (Sampieri, Collado, & Lucio, 2010). La población de estudio de esta investigación se encontraba representada por adultos que contaban con solvencia económica para adquirir los servicios educativos de una escuela de inglés, para esto se tomaron como participantes adultos entre 23 y 40 años de edad, ya que según el estudio de Education First, son las personas más activas en el estudio o conocimiento del idioma inglés. Según datos del INEGI (2011), en el censo de población de 2010, la población total de Tabasco de entre 23 y 40 años se conformaba como lo muestra la Tabla 1.

Tabla 1: Población Total del Estado de Tabasco Por Edad Según Sexo (23 – 40 Años)

Edad desplegada	Población Total	Sexo	
		Hombres	Mujeres
23 años	42,094	20,256	21,838
24 años	40,822	19,716	21,106
25 años	40,473	18,931	21,542
26 años	36,619	17,085	19,534
27 años	36,928	17,434	19,494
28 años	38,204	18,044	20,160
29 años	33,647	15,675	17,972
30 años	43,906	20,921	22,985
31 años	27,337	12,801	14,536
32 años	37,247	17,238	20,009
33 años	33,570	15,694	17,876
34 años	32,332	15,175	17,157
35 años	35,203	16,530	18,673
36 años	33,310	15,683	17,627
37 años	30,960	14,605	16,355
38 años	36,769	17,781	18,988
39 años	28,680	13,549	15,131
40 años	37,975	18,576	19,399

La tabla presenta la población total del estado de Tabasco por edades de interés para el estudio y su distribución según el sexo. Fuente: INEGI, 2011

Para fines de este estudio, las edades de la población objetivo se agruparán en cuatro rangos: 23-25, 26-29, 30-35 y 36-40 años de edad, esto debido a la agrupación que se dio en el estudio de Education First (EF) que nos permita generar una relación con aquel estudio, así como para facilitarnos la aplicación de encuestas en nuestra población objetivo. Por lo que la población se distribuye a como se muestra en la Tabla 2.

Tabla 2: Población Total de Tabasco Por Grupos de Edad Según Sexo (23 – 40 Años)

Rango de Edad	Población Total	Sexo	
		Hombres	Mujeres
23-25	123,389	58,903	64,486
26-29	145,398	68,238	77,160
30-35	209,595	98,359	111,236
36-40	167,694	80,194	87,500
TOTAL	646,076	305,694	340,382

La tabla presenta la distribución de la población total del estado de Tabasco por grupos de edades de interés para el presente estudio y su distribución por sexo. Fuente: Elaboración propia con base en datos del INEGI, 2011

Sin embargo, para la realización de este estudio se necesita encuestar a los habitantes de la ciudad de Villahermosa, y considerando que la población de esta ciudad representa el 28.6% de la población tabasqueña (INEGI, 2012), la población que se estudiará estará compuesta de la forma que se muestra en la Tabla 3.

Tabla 3: Población Total de Villahermosa Por Edad Según Sexo (23 – 40 Años)

Rango de edad	Población total	Sexo	
		Hombres	Mujeres
23-25	35,288	16,846	18,442
26-29	41,583	19,516	22,067
30-35	59,943	28,130	31,813
36-40	47,960	22,935	25,025

Población que habita en la ciudad de Villahermosa, Tabasco, México por sexo, agrupados de acuerdo a los rangos de edad utilizados en el estudio realizado por Education First (EF). Fuente: Elaboración propia con base en datos del INEGI, 2010.

La muestra se determinó por el muestreo por cuotas, que consiste en la selección de la misma considerando características específicas presentes en la población, por lo que la muestra habrá de tenerlas en la misma proporción (Gallego, 2004). En este caso se decidió establecer los estratos en base al sexo de los encuestados, ya que según datos del estudio realizado por EF, las mujeres son quienes presentan un nivel más alto en dominio del idioma inglés, esto denota que en el sexo femenino se puede encontrar más interés por adquirir los servicios de una escuela de enseñanza del idioma inglés. En la Tabla 4 se muestra el cálculo de la muestra a utilizar en esta investigación.

Tabla 4: Cálculo de la Muestra de la Población de Villahermosa

Estrato	Total	Total Por Estrato	Población Por Estrato				Muestreo Por Cuotas			
			23-25	26-29	30-35	36-40	23-25	26-29	30-35	36-40
Hombres	184,774 100%	87,427	16,846	19,516	28,130	22,935	16	19	28	22
		47.3%	9.2%	10.5%	15.2%	12.4%	1,684	1,951	2,813	2,293
Mujeres	184,774 100%	97,347	18,442	22,067	31,813	25,025	18	22	31	25
		52.7%	9.9%	11.9%	17.3%	13.6%	1,844	2,206	3,181	2,502
							18,442	22,067	31,813	25,025

Esta tabla presenta el cálculo de la muestra a utilizar en este estudio. Dicha muestra fue determinada con base en el muestreo por cuotas. Los estratos se establecieron en base al sexo de los encuestados. Fuente: Elaboración propia con base en datos del INEGI, 2011

Siguiendo los datos de la Tabla 3, se encuestaran en total a 85 hombres; 16 que se encuentren entre los 23 y 25 años de edad, 19 entre los 26 y 29, 28 entre los 30 y 35 y finalmente 22 entre 36 y 40 años. Y a 96 mujeres; 18 que se encuentren entre los 23 y 25 años de edad, 22 entre los 26 y 29 años, 31 entre los 30 y 35 años, y finalmente 25 entre los 36 y 40 años. A todos ellos les fueron aplicadas encuestas de opinión con preguntas cerradas enfocadas en conocer las siguientes variables: 1) datos generales, 2) características de

estudio del idioma inglés, 3) dominio del idioma e 4) interés por el mismo (Tabla 5). De este se pudo obtener información demográfica, competencia en la ciudad, características buscadas en dichas escuelas por parte de los clientes, medios por los cuales se enteran mayormente los clientes potenciales sobre la existencia de la escuela, estabilidad de los clientes en las escuelas así como las razones por las cuales desertan, identificación de las áreas problemáticas para los estudiantes del idioma y una aproximación al interés manifestado por la población de la ciudad en aprenderlo. Todas las encuestas fueron respondidas debidamente, por lo cual no fue necesario eliminar ninguna encuesta.

Tabla 5: Variables del Instrumento de Medición

Variable	Definición	Ítem	Unidad de Medición
1. Datos generales	Ubicar a nuestro sujeto de estudio con información demográfica y preparación académica (especialidad e institución).	6	4 Opción múltiple 2 Abiertas
2. Características de estudio	Conocer el comportamiento de los participantes en el estudio del idioma inglés y la competencia.	5	Opción múltiple
3. Dominio del idioma	Conocer un aproximado del dominio del idioma en los encuestados a través de una autoevaluación que incluía las habilidades necesarias para la comunicación efectiva en inglés.	1	Escala numérica
4. Interés por el idioma	Identificar la importancia otorgada por los encuestados al idioma inglés en la actualidad.	5	4 Opción múltiple 1 Escala numérica

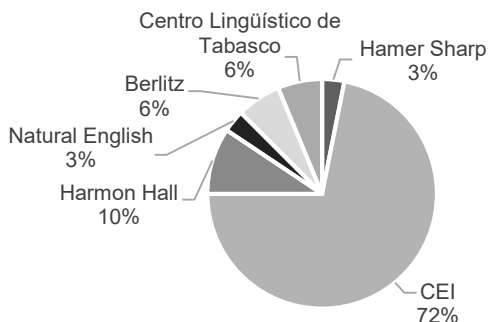
La tabla muestra cada una de las variables incluidas en el instrumento de medición utilizado para la realización de esta investigación, su definición y objetivo, así como los ítems correspondientes para cada una de ellas. Fuente: Elaboración propia.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En primer lugar, la encuesta pretendía identificar las características de nuestro sujeto de estudio más allá de su edad. De esto se pudo obtener que nuestros clientes potenciales, a pesar de las diferencias de edades y género existentes, en su mayoría son solteros y concluyeron al menos su educación superior (90%) en instituciones públicas (84%). La especialidad de los estudios de nuestros participantes es variada, sin embargo, el 42% tiene estudios en ciencias económico administrativas, seguido por ingenierías y salud, y otro menos estudiaron pedagogía y derecho. Los datos obtenidos en esta primera sección de la encuesta, nos permitieron comprobar la aplicabilidad de lo afirmado por Education First (EF) en la ciudad de Villahermosa, sobre la correlación entre la baja calidad en la enseñanza del idioma inglés en las escuelas públicas y el bajo dominio del idioma inglés en el estado de Tabasco.

La siguiente variable de la encuesta pretendía conocer las características de estudio del idioma en la población de Villahermosa. En primer lugar se les preguntó en qué escuela de inglés habían estudiado por última vez, lo que nos brindó una aproximación sobre las escuelas que representan mayor competencia para la nueva escuela de inglés. De un total de 17 escuelas mostradas como opción, los encuestados solo seleccionaron seis, y de estas, sólo dos poseen el 82% de la población encuestada, en primer lugar se encuentra en Centro de Enseñanza de Idiomas de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (universidad pública del estado) con el 72% y las franquicias Harmon Hall con el 10% de los participantes. A continuación se encuentran otras escuelas tales como Natural English, Berlitz y el Centro Lingüístico de Tabasco (Figura 1).

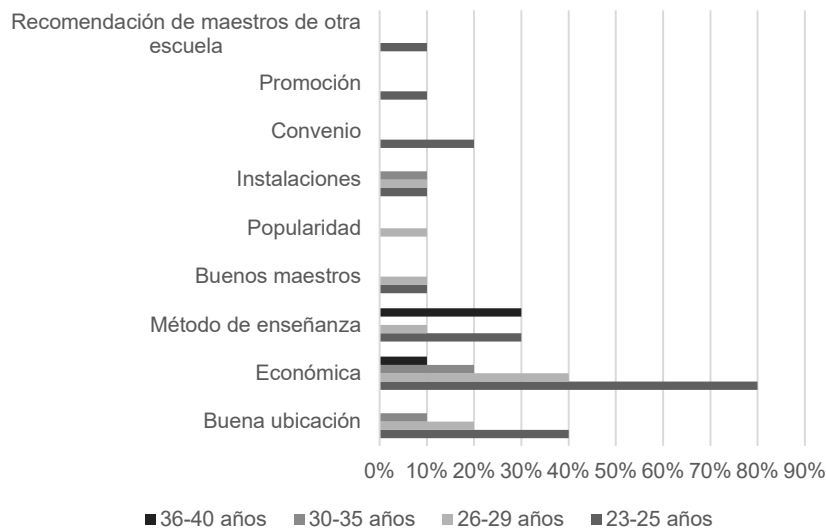
Figura 1: Escuelas en las Que Han Estudiado los Habitantes de Villahermosa



CEI=Centro de Enseñanza de Idiomas de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Este gráfico presenta el porcentaje de participantes que ha estudiado en diversas escuelas de inglés existentes en Villahermosa, Tabasco. En la ciudad existen más de diez escuelas de inglés, sin embargo sólo las mostradas en esta figura fueron elegidas por los participantes como la última escuela en la cual recibieron clases de inglés. Fuente: Elaboración propia del autor.

Posteriormente se preguntó a los encuestados la razón por la que habían elegido dicha escuela, a lo que los grupos de 23 a 35 respondieron en su mayoría que se basaron en el bajo precio del curso, sin embargo el grupo de 36 a 40 años le dio mayor importancia al método de enseñanza. En general, los participantes le dieron mucha importancia a la ubicación y la calidad de las instalaciones de la escuela en la que estudiaron, y otros la eligieron por la popularidad de la escuela. Una menor parte fue la que eligió su escuela en base a promociones o convenios de esta con otras instituciones. En la Figura 2 se muestran todas las razones manifestadas por los participantes por grupo de edad.

Figura 2: Razón Por la Que los Habitantes de Villahermosa Eligieron Su Última Escuela de Inglés



En este gráfico se muestran las razones por las que los participantes en el estudio eligieron las escuelas de inglés donde estudiaron de acuerdo al grupo de edad. El método de enseñanza fue la razón principal para el grupo de 36 a 40 años de edad, mientras que para el resto de los grupos de edades, el factor determinante fue el costo del curso. Fuente: Elaboración propia del autor.

Posteriormente se preguntó a los participantes el medio por el cual se habían enterado de los servicios que ofrecía la escuela en la que estudiaron, a lo que más del 60% del grupo de 23 a 25 años respondió que se enteraron en la escuela que estudiaban su educación formal, porque a la misma asistían a dar a conocer sus promociones, libros, etcétera. Mientras que el 50% del resto de los grupos, expresaron haberse enterado de

la escuela por recomendaciones de familiares o amigos, mientras que alrededor del 20% de los grupos de 23 a 25 y 36 a 40 años se enteraron por el sitio web de la escuela o por la popularidad de la misma.

Del mismo modo, se interrogó a los participantes en cuantas escuelas de inglés habían estudiado, a lo que más del 70% de los grupos 26 a 29 y 36 a 40 años demostró mayor estabilidad al haber estudiado sólo en una escuela de inglés, mientras que el resto de este grupo han estado en dos escuelas. Los demás grupos de edades presentan más inconsistencia al haber estudiado en hasta más de tres escuelas, sobre todo el grupo de 30 a 35 años, quienes representan más del 20% de esta opción. Quejas sobre el método de enseñanza, la dificultad que les presentaba el aprendizaje del idioma y el poco avance que notaban en su conocimiento del idioma, fueron algunas de las razones manifestadas por el grupo de 23 a 25 años como argumentos por cambios de escuela, sin embargo conforme avanzan los grupos de edades de los encuestados, las razones son cada vez menos relacionadas con la escuela, ejemplo de estas son la falta de tiempo para ir a las clases, falta de recursos económicos (principalmente en el grupo de 26 a 29 años) y cambios de domicilio.

La siguiente variable de la encuesta pretendía conocer el nivel de dominio de inglés de los habitantes de la ciudad de Villahermosa. Esta variable utilizó una tabla en la que se mostraban las habilidades que deben dominarse en un idioma para lograr tener una comunicación efectiva: lectura, escritura, gramática, comprensión y expresión oral, a la que se le añadió una escala del 1 al 5, en la que los participantes debían elegir el número que calificara más certeramente su dominio de cada una de estas habilidades en el idioma inglés (1=Deficiente y 5=Fluido). Después de concentrar las autoevaluaciones de todos los participantes, se calculó el promedio de estos para tener una calificación media que pudiera describirnos el dominio promedio de inglés por parte de la población de Villahermosa. Los resultados se muestran en la Tabla 6.

Tabla 6: Autoevaluación de los Habitantes de Villahermosa en Dominio del Inglés

Mujeres						
Edad	Lectura	Escritura	C.O.	E.O.	Gramática	Promedio General
23-25	4.3	4	3.7	3.5	3.5	3.8
26-29	2.4	2	3.3	1	1.5	2.04
30-35	3.3	4	3.8	3.7	4	3.76
36-40	3	3	1.2	4	2.3	2.7
Promedio	3.25	3.25	3	3.05	2.83	3.08
Hombres						
Edad	Lectura	Escritura	C.O.	E.O.	Gramática	Promedio General
23-25	3	3	3.2	2.4	2.8	2.88
26-29	4.3	3.8	4	4.2	3.7	4
30-35	3.3	3.7	3.7	3.3	3.7	3.54
36-40	3.3	3.7	1.6	3	2.7	2.86
Promedio	3.48	3.55	3.13	3.23	3.23	3.32
Promedio poblacional	3.36	3.4	3.06	3.14	3.03	3.2

C.O. = Comprensión oral
E.O. = Expresión oral

Esta tabla reúne los resultados en la autoevaluación presentada a los participantes en la encuesta utilizada para la recolección de datos. Incluye las habilidades que deben dominarse en un idioma para lograr tener una comunicación efectiva. La escala presentada fue de 1 a 5, donde 1 era dominio del idioma deficiente y 5 dominio fluido. Fuente: Elaboración propia del autor

Como la tabla demuestra, la población de Villahermosa tiene de manera general un promedio de 3.2, el cual nos indica que la población tiene un dominio del inglés intermedio según su propia autoevaluación. Si bien EF afirmaba que la diferencia generacional era un factor determinante en el dominio del idioma, en esta investigación se ha demostrado que en Villahermosa, solo se cumple en el caso de los hombres, ya que en el caso de las mujeres, existe una diferencia en el dominio del idioma que no se relaciona en su movimiento generacional. Sin duda alguna, el dato más valioso que se obtuvo de esta variable son los promedios por

habilidades, ya que estos nos permiten observar cuáles son aquellas que la población de estudio menos domina y por otra parte, aquellas en las que se sienten más cómodos, información que nos sirvió para establecer estrategias que le brinden una ventaja competitiva a la nueva escuela de inglés al saber qué es lo que nuestro cliente potencial está necesitando.

La siguiente variable de la encuesta deseaba conocer el interés que tenía la población de Villahermosa en adquirir los servicios de una escuela de enseñanza del idioma inglés. En primer lugar, esta variable cuestionó a los participantes acerca de su interés en estudiar dicho idioma, a lo que el 94% de la población total encuestada respondió si estar interesado, tan solo el 12.5% del grupo de 23-25 años dijo que no por apatía o en algunos casos porque ya han terminado un curso de inglés. Posteriormente se preguntó si creían necesario pagar por servicios educativos del idioma inglés, a lo que el 97% dijo que si lo considera necesario, debido a la baja calidad de la enseñanza del idioma inglés en las diversas escuelas de educación formal en la ciudad, principalmente en las escuelas públicas, esto confirma lo expresado por Education First en su reporte de 2012. Por su parte el 6.25% del grupo de 23-25 años dijo que no lo creían necesario por apatía o dominio del idioma, y a esto se sumó el 25% del grupo de 35-40 años, quienes dijeron tampoco considerarlo necesario. También se preguntó a los participantes si estarían dispuestos a pagar una escuela de inglés que les asegure desarrollar las habilidades básicas para lograr una buena comunicación en inglés y los plazos en que preferirían realizar los pagos de colegiatura, a esta pregunta el 97% dijo estar dispuesto a pagar dicha escuela, mientras que el 6.25% del grupo de 23 a 25 años dijo que no por las mismas razones que la pregunta anterior y el 25% del grupo de 35 a 40 años tampoco lo pagarían, ya que consideraban que una escuela que asegure desarrollar todas estas habilidades podría ser muy costosa. En cuanto a los pagos de colegiatura, prefieren hacerlos de forma semestral o mensual.

Para concluir con la serie de preguntas de la encuesta, se preguntó a los participantes qué tan importante consideran el dominio del inglés en la actualidad, para esto, de forma similar a la autoevaluación del dominio del mismo, se presentó una tabla con una escala de 1 a 5 en la que debían seleccionar la que más se acercara a su creencia, en la que el 1 significaba nada importante mientras que el 5 era muy importante. A esta pregunta, el 87.5% del primer grupo (23-25 años) respondió con la escala 5 y el resto 4, por lo tanto en este grupo hay quienes lo consideran importante, pero no trascendental como para marcar una diferencia. Por otra parte, el resto de los grupos de edades, respondió que la importancia del dominio de este idioma es muy alta y significativa, en tanto que el 100% de los otros grupos lo calificó en la escala 5. Los resultados obtenidos en esta investigación no se encontraban disponibles en ningún otro trabajo del mismo tipo en la ciudad de Villahermosa, Tabasco, por lo que presentan una contribución única al cuerpo de literatura existente en la ciudad, además de un gran aporte para futuras investigaciones relacionadas a este tema.

Estos resultados, permiten en primer lugar la declaración de factibilidad de la implementación de una nueva escuela de inglés en la ciudad de Villahermosa, gracias a la identificación del interés de la población en estudiar este idioma y permite la creación de estrategias adecuadas para dicha escuela, así como dictar directrices para la enseñanza y promoción de la misma, público objetivo y competencia existente. Los datos obtenidos en esta investigación permitirán a otros interesados obtener información demográfica de clientes potenciales para escuelas de idiomas, un acercamiento a la participación de mercado de algunas de las escuelas de inglés que actualmente existen en la ciudad, identificar los medios por los cuales la población se entera de este tipo de servicios, conocer las características buscadas por los clientes para elegir una escuela de idiomas particular, así como la estabilidad de los clientes en las escuelas y las razones por las cuales desertan. Además de la identificación de las áreas problemáticas para los estudiantes del idioma, lo cual les permitirá adaptar su metodología de enseñanza para lograr clientes más satisfechos.

CONCLUSIONES

Después de analizar los resultados de las encuestas, pudimos concluir que la implementación de una nueva escuela de inglés en la ciudad de Villahermosa es factible, debido a que la población manifestó interés en

el aprendizaje del idioma, se comprobó que están conscientes de la importancia del mismo en la actualidad, y lo que es más, están dispuestos a pagar por el servicio educativo. Según las encuestas el 100% de la población conoce la importancia que tiene el idioma inglés en la actualidad como herramienta de trabajo, es por ello que el 94% de la población está interesada en estudiarlo y el 97% considera importante pagar por servicios educativos de este idioma, en especial si esta escuela le asegura al alumno desarrollar todas las habilidades necesarias para comunicarse en este idioma, ya que conocen las fallas existentes en la enseñanza del idioma en las escuelas de educación formal, por lo que es necesario recurrir a servicios educativos particulares.

Basados en los resultados obtenidos el segmento del mercado al que se dirigirá la nueva escuela de inglés abarca hombres y mujeres de 26 a 40 años de edad, la razón por la que se haya eliminado el primer grupo de edad participante en este estudio es porque no la totalidad de estos están interesados en estudiar el idioma. La propuesta para la nueva escuela se basaría en un diseño curricular que tenga como eje principal la comunicación, que cubra la necesidad de un abordaje integral de habilidades relacionadas con el manejo del idioma inglés (Zoreda, Lima, Revilla, Robles, & Rosas, 2006), dando especial atención a la expresión y comprensión oral, ya que son las que la población reconoce tener menos desarrolladas. Se integrarán actividades que tengan un objetivo visible, claro y que presente desafíos a los estudiantes y atraigan la atención y el interés de los mismos e incorporen algunos ejercicios con el uso de multimedia. (Letelier, 2008), para lo que se propone facilitar una plataforma virtual en la que los estudiantes puedan tener acceso a asesorías gratuitas, y tengan acceso a material interactivo, prácticas extras, links de interés, entre otros materiales que enriquezcan y faciliten su aprendizaje. Del mismo modo se hará uso de técnicas motivacionales tales como trabajar junto a los estudiantes la utilidad del idioma en sus vidas, presentarles desafíos razonables y novedosos y recurrir a sus propios intereses en forma genuina, tal como lo recomiendan Benson y Toogood (2002).

Como limitante de esta investigación podemos encontrar la falta de conocimiento sobre el nivel adquisitivo de los participantes, sin embargo a razón de que una de las razones para la deserción por parte de los encuestados fue la falta de recursos para seguir cubriendo las colegiaturas correspondientes a su curso de inglés, se pretende lograr financiamiento para colegiaturas parcial o total por parte de donantes enlistados en el catálogo publicado por el Foundation Center. Con esto el monto que los estudiantes paguen se podría reducir en un porcentaje considerable que le dará a la nueva escuela de inglés una ventaja sobre su competencia. Esto a su vez presenta una oportunidad de investigación futura, al igual que otras que se deriven en temas especializados, tales como cursos técnicos para negocios e ingenierías, por ejemplo, debido a la cantidad de participantes en este estudio que se dedican a estas profesiones. Del mismo modo, como proyección para investigaciones futuras, se podría realizar una investigación para conocer la demanda de certificaciones en inglés para gestionar ser sede para la aplicación de TOEFL IBT, el cual ha sobrepasado el reconocimiento de más de 9,000 instituciones alrededor del mundo para medir el dominio del inglés (PR Newswire, 2013) pero aún no es aplicado por ninguna institución en el estado de Tabasco.

REFERENCIAS

Altonivel. (2014). *Las 10 habilidades más buscadas al contratar*. Obtenido de Altonivel: <http://www.altonivel.com.mx/40802-las-10-habilidades-mas-buscadas-al-contratar.html>

Benson, & Toogood. (2002). *Learner Autonomy. Challenges to Research and Practice*. Dublin: Authentik.

Education First. (2012). *Dominio de inglés en México*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2013, de Índice de nivel de inglés (EF EPI): <http://www.ef.com.mx/epi/downloads/>

Education First. (2012). *The EF EPI 2012 Report*. Recuperado el 14 de Octubre de 2013, de Education First: <http://www.ef.com.mx/epi/downloads/>

Education First. (s.f.). *Acerca de EF*. Recuperado el 15 de Octubre de 2013, de Education First: <http://www.ef.com.mx/about-ef/company/>

Embajada Británica en Santiago, Chile. (s.f.). *100 preguntas sobre el Reino Unido*. Obtenido de Embajada británica: http://www.britemb.cl/100qts/100qts_idioma_56.html#

Espinosa, R. S., Penalba, F. A., & Gómez, J. L. (2006). Tendencias en la educación: aprendizaje combinado. *Theoria*, 111-117.

Font-Milián, S. A. (2012). Las contradicciones en el proceso de enseñanza-aprendizaje comunicativo de la Lengua Inglesa. *VARONA*, 52-57.

Gallego, C. F. (2004). *Matronas Profesión*. Recuperado el 17 de Octubre de 2013, de Federación de Asociaciones de Matronas de España: <http://www.federacion-matronas.org/revista/matronas-profesion/sumarios/i/7166/173/caculo-del-tamano-de-la-muestra>

Iglesias, J. S. (2011). *Euroinnova*. Recuperado el 11 de Octubre de 2013, de La importancia del inglés en la actualidad: <http://www.euroinnova.es/11-6-10/LA-IMPORTANCIA-DEL-INGLES-EN-LA-ACTUALIDAD>

INEGI. (2011). *Información por entidad*. Recuperado el 17 de Octubre de 2013, de INEGI Cuéntame: <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/Tab/Poblacion/default.aspx?tema=ME&e=27>

INEGI. (2012). *Perspectiva estadística Tabasco*. Recuperado el 17 de Octubre de 2013, de Instituto Nacional de Estadística y Geografía: www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/.../bvinegi/.../pers-tab.pdf

Internet World Stats. (2010). *Internet world users by language*. Obtenido de World stats: <http://www.internetworldstats.com/stats7.htm>

Laborum. (2010). *Dominio del inglés eleva en forma importante rentas de profesionales*. Obtenido de Mercado laboral: <http://www.laborum.cl/mercadoLaboral/articulo/676.html>

Larenas, C. H. (2008). Desarrollando una plataforma multimedial para el aprendizaje del inglés en las carreras de ingeniería de la Universidad Católica de la Santísima Concepción. *Ingeniare*, 138-146.

Larenas, C. H., & Rodríguez, M. I. (2011). Revelando el lado oculto de la enseñanza del inglés en un contexto universitario: la mirada de un grupo de docentes de inglés. *Perspectiva Educacional, Formación de Profesores*, 123-148.

Letelier, R. V. (2008). La enseñanza del Inglés como segunda lengua (ESL) y como lengua extranjera (EFL). *Revista Semestral De Humanidades Y Educación*, 179-182.

Lewis, M. P., Simons, G. F., & Fennig, C. D. (2013). *Ethnologue*. Obtenido de Statistical summaries: <http://www.ethnologue.com/statistics/size>

Lima, J. V., Appiani, V. M., Robles, T. d., & Revilla, M. T. (1999). Análisis del perfil, intereses y prioridades de formación académica en lenguas extranjeras de los usuarios del Centro de Estudio Autodirigido de la UAM-Iztapalapa. *Signos Literarios y Lingüísticos*, 75-99.

McBride, K. (2009). Percepciones estudiantiles sobre las técnicas utilizadas en la enseñanza del inglés como lengua extranjera. *Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 94-112.

Pellón, R. T., Miranda, D. R., & Reyna, C. H. (2007). El uso de la lengua materna en la enseñanza de idiomas extranjeros. *Educ Med Super*.

PR Newswire. (2013). La prueba TOEFL iBT®, la evaluación de dominio del idioma inglés para fines académicos más aceptada, ya es reconocida por más de 9,000 instituciones de diversos países. *Hispanic PR Wire*.

Quo. (2013). *¿Cuántos somos en el mundo?*. Obtenido de Quo:
<http://quo.mx/2013/07/10/pragmatas/cuantos-somos-en-el-mundo>

Salinas, J. G., Cabrera, A. F., & Rios, S. M. (2012). Autonomía en el aprendizaje de lenguas extranjeras en contextos de enseñanza mediatizados por la tecnología. *ONOMÁZEIN*, 15-50.

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Villarroel, M. R. (1997). Persistencia y cambio en la enseñanza y aprendizaje del inglés. *Literatura y Lingüística*.

Zoreda, M. L., Lima, J. V., Revilla, M. T., Robles, T. d., & Rosas, M. T. (2006). Directrices para el diseño curricular en la enseñanza del inglés en el siglo XXI. *Reencuentro*, 17-22

BIOGRAFÍA

Rosario Cruz Solís. Profesora investigadora de tiempo completo en la División Académica de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, email: brilliantmexican@hotmail.com.

Juan Carlos Mandujano Contreras. Profesor investigador de la División Académica de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, miembro del Cuerpo Académico de Desarrollo Local Sustentable, email: juancarlosmandujano@hotmail.com.

María Fernanda Ramos Alegría. Representante en Negocios Internacionales 2014 de ProMéxico, email: mfernandaramosalegría@hotmail.com.

Concepción Reyes De La Cruz. Profesora investigadora de la División Académica de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, líder del Cuerpo Académico de Desarrollo Local Sustentable, email: concepciónreyesdelacruz@hotmail.com.