

## La importancia de diseñar instrumentos eficaces para evaluar la habilidad oral en el Idioma Inglés

### The importance of designing effective tools for assessing oral proficiency in the English Language

Alberto Lorenzo Tamayo-Beritán  
alberto.tamayo@minturcmg.tur.cu

Jorge Amaury Fernández-Terry  
jorge.fernandez@minturcmg.tur.cu

Escuela de Capacitación del MINTUR, Camagüey, Cuba.

#### **Resumen**

Es vital diseñar y utilizar instrumentos eficaces para entrenar y evaluar la habilidad oral en la enseñanza del idioma Inglés, particularmente si esta preparación tiene como meta final lograr un capital humano que tenga como competencia laboral el uso adecuado de una lengua extranjera. Esto es, sin dudas, un problema actual. Este artículo tiene como objetivo revisar el marco teórico en el que se sustentan estos diseños, analizar ejemplos negativos y proponer instrumentos de evaluación que han sido diseñados y validados en la práctica en un contexto laboral turístico.

**Palabras clave:** evaluación, habilidad oral, instrumentos de evaluación

#### **Abstract**

It is vital to design and use effective tools to train and assess oral proficiency in English language teaching, particularly if this training has as its final goal to achieve a human capital that could have as professional competence the proper use of a foreign language. This is, without doubt, a current problem. This article aims to review the theoretical framework underpinning these designs, analyze negative examples and propose instruments that have been designed and validated in practice in a tourism work context.

**Key words:** assessment, oral skill, assessment instruments

#### **Introducción**

Probablemente la mayor dificultad que encontramos cuando intentamos abordar la habilidad oral, como objeto a investigar, es su definición. Aunque su estudio tiene una larga historia, no es hasta los años ochenta del siglo pasado cuando las pruebas de habilidad oral se hicieron comunes,

debido al interés en la enseñanza por el lenguaje comunicativo (Alderson & Banerjee, 2002) desde entonces la habilidad oral se convirtió en el foco central de la competencia en comunicación, y comenzó a involucrar diversas variables.

La habilidad oral tiene varios componentes: el lingüístico, el sociolingüístico y el pragmático, y cada uno de estos componentes comprende conocimientos, destrezas y habilidades. Los *lingüísticos* incluyen los conocimientos y las destrezas léxicas, fonológicas y sintácticas. Los *sociolingüísticos* se refieren a las condiciones socioculturales del uso de la lengua y los *pragmáticos* tienen que ver con el uso funcional de los recursos lingüísticos (producciones de funciones de lengua, actos de habla) sobre la base de escenarios de intercambios comunicativos (González-Such, Jornet, & Bakieva, 2013). También tiene que ver con el dominio del discurso, la identificación de tipos y formas de textos, la ironía y la parodia.

Este trabajo se origina en la revisión de instrumentos de evaluación aplicados para medir el rendimiento oral de los estudiantes de idioma Inglés en la Escuela de Capacitación del MINTUR de Camagüey, identificar las experiencias positivas y criticar las prácticas evaluativas menos sustentadas metodológicamente. La revisión estuvo basada en el análisis metodológico del diseño de los instrumentos evaluativos, partiendo de que el concepto de calidad es subjetivo y para lograr objetividad se amplía la perspectiva de la medida con procesos de tipo cualitativo, relacionados con la validez del diseño de pruebas y de la interpretación de puntuaciones.

El objetivo es aportar instrumentos evaluativos diseñados sobre la base de los enfoques más recientes y que además han sido validados en la práctica, de forma tal que los profesores que imparten asignaturas de idiomas extranjeros puedan utilizarlos, pues usualmente en la literatura especializada se teoriza, pero por lo general no se demuestra con ejemplos prácticos.

## **Desarrollo**

### *Consideraciones metodológicas sobre la evaluación de la habilidad oral*

Desde una perspectiva teórica, es necesario considerar la habilidad oral como un objeto de estudio que incluye dos dimensiones: la comprensión oral y la expresión oral. Se trata de una definición que puede facilitar la definición de estrategias evaluativas. En cuanto a la expresión oral, se pueden identificar tres factores: el *discurso interactivo* dado que el texto se construye por la interacción entre los participantes, los *elementos extralingüísticos* como parte de las estrategias

de comunicación, para reforzar la comunicación a través de gestos y la proximidad y por último, las *limitaciones psicolingüísticas*, que pueden ser lagunas en la memoria o ansiedad, provocadas por la falta de tiempo para planificar el discurso, entre otras.

Las dificultades para evaluar la habilidad oral están enmarcadas en las pruebas, los criterios y escalas, la actuación de los examinadores y por supuesto de los examinados. Respecto a las pruebas, por lo general se pretende que las tareas solicitadas sean muy parecidas a las reales. Sin embargo, en ocasiones se exige hablar al candidato sobre temas demasiado abstractos, que requieren conocimientos específicos o un alto grado de imaginación. En este caso, la prueba tendría poca validez, pues, no se valoraría únicamente la expresión oral y no todos los examinados tendrían las mismas oportunidades de demostrar sus destrezas.

Otra cuestión relevante es la importancia de la estructura de las entrevistas y de la guía del entrevistador en la interacción oral. Dejar al azar el desarrollo de una conversación puede revertir en la falta de validez y de fiabilidad de la prueba, pues, las muestras de lengua que produce un candidato libremente pueden ser correctas aunque no lo suficientemente complejas como para poder asegurar que posee el nivel de dominio al que pretende adscribirse. El entrevistador debe realizar preguntas o comentarios que obliguen al interlocutor a utilizar determinados recursos. Por otra parte, la duración de las pruebas podría resultar insuficiente. Hay que tener en cuenta, que la duración debe ser mayor cuanto más alto sea el nivel de dominio al que corresponde el examen, y se pueden requerir hasta 45 ó 50 minutos en el más avanzado.

En cuanto a los criterios y escalas, estos son fundamentales en la evaluación y exigen ser elaborados y aplicados con la mayor exactitud. No se trata únicamente de recoger datos sino, sobre todo, de emitir un juicio sobre ellos a partir de unos criterios consensuados y estandarizados. El problema que se plantea en las pruebas, aun cuando se cuenta con criterios analíticos muy precisos, es que el carácter cualitativo llama a evaluaciones subjetivas, de forma que dos evaluadores podrían no coincidir con respecto a la valoración de una misma muestra de habla. Facilitarían mucho la tarea unos criterios muy bien definidos, específicamente redactados para cada prueba, y escalas bien definidas en las que se asignara una valoración numérica o cualitativa a cada descriptor. No todos los aspectos que se evalúan en la expresión oral, tales como la fluidez, la pronunciación y la entonación, la gramática o el vocabulario, entre otros posibles, son valorados en la misma medida.

### *La evaluación de la habilidad oral*

La *Comprensión Oral* se puede entender como una transición en la construcción del pensamiento desde un *input* auditivo en tiempo real, e incluye no sólo este tipo de variables de entrada, sino también conocimientos lingüísticos y no lingüísticos, como fonología, vocabulario y sintaxis, además de interpretación. Es un proceso individual, de carácter automático, y está condicionado por otras variables, biológicas, fisiológicas, físicas, psicológicas y hasta sociales.

En la *Expresión Oral* se pueden identificar diversos componentes. El *léxico* a partir de la adecuación del vocabulario al tema y al contexto; el *morfosintáctico* por el uso de formas y estructuras necesarias en el discurso y *Fonológico* debido a la necesaria adecuación de la pronunciación y la entonación. Siguiendo este análisis de componentes para el diseño de evaluaciones, el primer elemento a determinar es ¿Qué se va a evaluar? ¿Cómo definimos la habilidad oral? En los últimos años, la dicotomía de evaluar conocimiento frente a evaluar el desarrollo de la habilidad, ha ido cambiando en función de la corriente pedagógica dominante.

En la actualidad el enfoque se centra en desarrollar formas basadas en la habilidad práctica de utilizar el idioma, es decir, formas de evaluación cuyos resultados indiquen lo que el individuo puede realizar en el mundo real con su habilidad lingüística. El énfasis se sitúa en el aspecto comunicativo, funcional del lenguaje, de manera que, comprensión y expresión, pueden identificarse como las dimensiones clave implicadas.

El segundo elemento a abordar es el de la determinación de criterios de evaluación: ¿cuáles son los indicios de calidad que debemos considerar para poder afirmar que se tiene adquirida la habilidad oral? La determinación de los criterios es más compleja, y se requiere diferenciar, desde nuestro punto de vista, entre ambas dimensiones (comprensión y expresión oral).

Probablemente la comprensión oral es más sencilla de evaluar, dado que pueden extenderse —nivel de evaluación—, los criterios habituales que suelen utilizarse en la evaluación de la comprensión de lectura, adaptando en su caso, a las características propias del fenómeno: la emisión se realiza de forma oral, y habrá que considerar elementos sociolingüísticos y contextuales. Respecto a la evaluación de la expresión oral el criterio generalmente aceptado la enmarca en las estrategias de turnos de palabra, estrategias de colaboración, petición de aclaración, fluidez, flexibilidad, coherencia, desarrollo temático, precisión, competencia

sociolingüística, alcance general, riqueza de vocabulario, corrección gramatical, control de vocabulario, y control fonológico.

Siempre se debe observar el grado de dificultad al aplicar estos criterios evaluativos, de acuerdo al estadio del conocimiento en que se encuentra el estudiante; por lo que se recomienda su selección y reformulación en criterios más simples. No obstante, aunque estos criterios han supuesto una importante contribución a la evaluación de la lengua, en ocasiones los instrumentos de evaluación presentan limitaciones, como por ejemplo no ser suficientemente extensos, coherentes o transparentes para su uso en las pruebas de idiomas.

Para poder evaluar es necesario tener datos fiables sobre el grado de aprendizaje de cada estudiantes, en cuanto a cómo se desea desarrollar la habilidad; fomentar la evaluación a través de un trabajo cooperativo para lo cual es necesario identificar los indicadores de logro (concepto, actitud, procedimiento), pero integrados en la habilidad; diagnosticar en forma individual con el fin de construir un mapeo de los aciertos y desaciertos de cada estudiante, partiendo de una entrevista individual, que le permita a los estudiantes saber en qué aspectos o materias del lenguaje encuentran mayores dificultades; el grado de participación en las actividades lingüísticas para trabajar sobre los errores cometidos en su expresión habitual y de ser posible el registro magnetofónico de conversaciones, discusiones o cualquier otra manifestación de tipo lingüístico.

El tercer elemento es la definición de un referente o estándar de ejecución, que permita establecer niveles diferenciales de desempeño: ¿Qué nivel en el desarrollo de la habilidad ha alcanzado un determinado estudiante? La especificación de estándares es un elemento importante para orientar la definición del sistema de evaluación, y por tanto la elaboración de instrumentos y/o técnicas. De allí la necesidad de hacer una adecuada descripción de los niveles lingüísticos alcanzados por el estudiante, formular descriptores (formulación positiva, precisión, claridad, brevedad e independencia) y las metodologías para el desarrollo de escalas.

Es una tarea compleja, que debe ser realizada por un grupo de especialistas de idiomas; es recomendable, además, el concurso de profesores de otras asignaturas del propio curso de modo tal que contribuyan a establecer estándares objetivos, bien adaptados a los usos culturales del lenguaje, y que sirvan para tributar hacia los objetivos generales del curso, la formación integral del estudiante y no solo hacia la asignatura de idioma en particular.

Los elementos cuarto y quinto, la sistematización del proceso de recolección de evidencias y la determinación de los instrumentos evaluativos a utilizar, se abordan de forma conjunta: ¿Qué situación evaluativa se definirán para evaluar la habilidad oral? ¿Qué instrumentos utilizar?

En cuanto a las situaciones evaluativas para evaluar la Expresión Oral, sí existen diferencias claves y se pueden identificar consideraciones que conviene tener en cuenta. El principio fundamental será que la situación evaluativa replique en la medida de lo posible la realidad; no se trata de crear una situación artificial, basada en entrevistas estructuradas en las que los roles de evaluador/evaluado queden preestablecidos de forma estricta, sino que se oriente la evaluación a partir de un diálogo dirigido, pero no directivo. Como elementos también importantes, para asegurar la calidad de la evaluación, deberán considerarse aspectos tales como:

- La igualdad de estímulos ya que debe considerarse que todos los sujetos deberían estar expuestos al mismo tipo de estímulos como tareas; de forma que serían preferibles formatos en los que la presentación de las órdenes estuviera estandarizada.
- La diversificación de situaciones sociolingüísticas basadas en diversidad de temáticas de diálogo, con variación de emisores.
- Estandarización u objetivación de la forma de valorar las respuestas de los sujetos basadas en indicaciones bien definidas, operativas, representativas de los diversos elementos que se contemplen en los estándares de evaluación.

Los elementos mencionados constituyen un intento de acercamiento a la evaluación como una función de calidad técnica y ética, en la que se tenga presente la equidad como un principio implícito en la selección de situaciones evaluativas, instrumentos y técnicas de evaluación. En este punto, es importante realizar algunas reflexiones respecto a formatos habituales de prueba en este contexto.

El evaluador puede utilizar el canal oral y la respuesta del estudiante puede ser oral. Este tipo de pruebas es útil para evaluar la calidad de la interpretación que el estudiantes realiza de una situación, las decisiones que tomaría ante un problema determinado, los motivos que las avalan y la capacidad del sujeto para dar respuesta a una cuestión en la que se requiere atención y rapidez de ejecución. Este tipo de formato favorece en nuestro contexto la identificación de aspectos fonológicos, sintácticos y gramaticales. Este formato es similar a la entrevista.

Un segundo tipo de formato se da cuando el evaluador realiza las preguntas de forma escrita y la respuesta del evaluado se produce de manera oral. Es útil para analizar la capacidad del estudiante en el análisis de casos, las decisiones que tomaría ante una situación determinada, los motivos para estas decisiones y la capacidad del estudiante para dar respuesta a una situación en la que debe dar una respuesta en un espacio de tiempo determinado a partir de la información suministrada. Este formato es similar al de un cuestionario, una expresión, tema o texto a debatir.

Otra opción puede ser la presentación de un audiovisual y las respuestas las ofrece el estudiantes oralmente. Este formato incluye generalmente preguntas acerca de una grabación de video o audio que el estudiante debe responder de acuerdo con la comprensión del material expuesto.

Cada una de las técnicas tiene ventajas y desventajas: exposiciones orales, entrevista/conversación, preguntas y respuestas, debate, *role plays*, dramatizaciones, dictados, pruebas de traducción de resúmenes; la elección y el diseño de los instrumentos de evaluación depende de los objetivos propuestos según el estadio cognitivo y las competencias que debe desarrollar el estudiante.

En cualquier caso, un aspecto fundamental es que debemos conseguir que las pruebas repliquen la realidad, que la situación se convierta en un diálogo entre el evaluador y el evaluado, donde el protagonismo lo tenga el estudiantes y que por tanto el instrumento de evaluación no se convierta en un mero interrogatorio, dado que este se define como una relación interpersonal asimétrica, en la que la relación entrevistador-entrevistado no es percibida por este como un diálogo entre iguales.

Martín & Ramírez (2007) señalan algunos aspectos a considerar, para conseguir que la evaluación de la expresión oral siga un formato de diálogo y el profesor/evaluador se convierta en un facilitador. La utilización de distintos tipos de actividades y de técnicas para atender los estilos de aprendizaje individuales; minimizar el efecto del contexto en el que se desarrolla la evaluación, que pueden hacer que el candidato se distraiga por distintos estímulos contextuales; utilizar pruebas útiles, justas y transparentes, informando al candidato de los distintos aspectos de la evaluación que se realiza; aplicar los criterios de viabilidad, fiabilidad y validez en el proceso de evaluación y utilizar criterios de evaluación y calificación, son otros aspectos a considerar.

Las tareas para evaluar la expresión oral y la interacción deberían responder a tareas de uso real de la lengua, especialmente en pruebas de nivel de dominio, para lo que se pueden utilizar

materiales gráficos, descripciones, textos, entre otros. Es necesario desarrollar una lista de actividades que ayuden a potenciar en los estudiantes el uso y dominio de las destrezas orales y hacer a los estudiantes conscientes de *qué* esperamos de ellos cuando se comunican en lengua extranjera.

Para que los estudiantes sepan exactamente qué se espera de ellos, las órdenes o indicaciones deben servir como una guía de auto-evaluación para que el estudiante puede apreciar su propio desempeño; deben proporcionar información para las distintas etapas del aprendizaje del estudiantes; se supeditan a una serie de criterios dados por el profesor o en acuerdo profesor-estudiantes. Deben redactarse con claridad y pueden acompañarse de imágenes.

Los elementos sexto y séptimo (Definir un sistema de comparación de evidencias con el estándar, y determinación del proceso de formación de la decisión): ¿Cómo puntuamos el desempeño en cada tarea? ¿Cómo puntuamos el desempeño global en la habilidad? Son componentes esencialmente técnicos, en los que se juega la fiabilidad de los instrumentos y/o técnicas de evaluación, así como afectan a su validez. Los sistemas de interpretación de puntuaciones deben estar enmarcados en procesos bien establecidos y sólidamente constituidos desde análisis psicométricos sólidos. Incluyen desde las indicaciones u órdenes de evaluación (elementos observacionales que se van a considerar para valorar el desempeño de los sujetos en cada tarea), hasta los estándares de interpretación y definición de los puntos de corte para asignar a cada persona evaluada su nivel de habilidad de acuerdo con los estándares de calidad predefinidos.

El octavo elemento es la definición de los diseños de evaluación de la habilidad, o sea especificar los mecanismos de información a audiencias y/o retroalimentación para el estudiante. Se trata de informar al estudiante acerca de su nivel de habilidad y acerca de sus insuficiencias de aprendizaje. Este aspecto es frecuentemente desatendido. Los usos de la evaluación en ocasiones se ajustan a utilidades sumativas a partir de las cuales sólo se les indica su puntuación final o *si pasa o no pasa*.

Cualquier evaluación, aunque sea para la selección, debería atender cuidadosamente estos aspectos de información para el alumnado. Ello debería incorporarse como una práctica habitual. Para este cometido, es fundamental referirse a los estándares, en los que se deberán haber definido las características de los sujetos que, según su nivel de desempeño, son identificables en cada nivel.

Por último, en cuanto a los elementos de la evaluación, el noveno se refiere al control de calidad del propio proceso de evaluación. ¿La evaluación que realizamos es de calidad? ¿Contiene error? ¿Hasta qué punto es justa? ¿Podemos asumir una puntuación de corte de manera indudable o existen incertidumbres? Es el profesorado quien fija sus criterios y se convierte en el único garante de calidad de la decisión que se toma. Ello no es una práctica justa ni equitativa. En este sentido, cabe referir que la utilización de soportes físicos, como grabación en video o audio, otorgaría mayor credibilidad a este tipo de evaluaciones, dado que cabría la posibilidad de revisar la sesión por evaluadores externos y/o el propio evaluado.

#### *Validez de la evaluación de la habilidad oral*

La validez es la característica esencial de calidad de cualquier instrumento o técnica de evaluación. Se refiere a si el instrumento o la técnica mide realmente lo que pretende medir, o bien, los resultados observados dependen de otras variables. Junto a la fiabilidad, se convierte en la garantía técnica y ética del uso de las evaluaciones. En este sentido, hablamos de un proceso continuo de validación, nunca de una cuestión definitiva, que puede ser modificada por distintas evidencias.

En esencia, no se valida el instrumento, sino si los resultados son útiles para el fin para el que ha sido construido el instrumento. La validación se presenta, entonces, como un proceso de recogida de evidencias y de información relevante, un proceso permanente que puede incluir diversos enfoques tradicionales e innovadores de investigación evaluativa.

Un aspecto central de los estudios de validación es que la validez de cualquier instrumento puede verse afectada por la influencia de diversas variables, entre ellas los evaluadores. La formación especializada en el campo de la lengua que se quiere evaluar es fundamental. En este sentido existen diversas evidencias relativas al desempeño diferencial en las pruebas orales en función de diversas variables.

En concreto, no sólo se trata de asegurar la validez de la construcción al diseñar los instrumentos y/o técnicas evaluativas, sino también de investigar, mediante diversas aproximaciones, cuáles son los elementos o variables relacionadas, con el fin de poder mejorar la validez general, mediante estudios de validez.

*Análisis metodológico de instrumentos de evaluación utilizados y propuestas de cómo aplicarlos*

Se realizó una revisión de los proyectos de exámenes de idiomas aplicados durante el año 2015 y hasta Mayo del 2016. Todos los instrumentos aplicados son válidos, aunque algunos presentan elementos negativos; a continuación se precisa:

Elementos positivos: los objetivos están correctamente definidos, de forma general los ejercicios para evaluar la habilidad oral están correctamente diseñados; las claves de evaluación están bien diseñadas.

Elementos negativos: en ocasiones no se corresponde el tipo de instrumento de evaluación con los ejercicios que se realizan en clase para evaluar sistemáticamente al estudiante; en algunos casos los ejercicios evaluativos no están en correspondencia con el objetivo a evaluar según el estadio del conocimiento de estudiante; se utilizan textos para hacer reportes orales cuyo nivel de complejidad en el vocabulario no permite que el estudiante tenga un desempeño en el examen. Otros aspectos negativos tienen que ver con que a los estudiantes no se les da a conocer desde el primer momento los objetivos ni los temas que se le evaluarán, en el momento de la evaluación se les concede muy poco tiempo para su preparación y en algunos casos, aún cuando teóricamente se tiene claridad del uso de la técnica, cuando se diseña no se hace correctamente. (e. g. juego de roles no bien diseñados)

Ejemplos negativos:

*Ejemplo 1:*

Primer Proyecto de TCP. Nivel Básico. Idioma X

Objetivo: Comunicarse de forma oral con fluidez y corrección.

Instrumento: Entrevista oral dirigida sobre información personal.

Negativo: El objetivo no se corresponde con el nivel que se evalúa ni con el instrumento que se diseña para evaluar la habilidad oral.

*Ejemplo 2:*

Examen Final. Nivel Medio. Idioma X

Instrumento con vocabulario muy denso.

Negativo: No se incluye en el instrumento una sección con palabras claves o se le facilita al estudiante un diccionario no bilingüe.

*Ejemplo 3:*

Examen Extraordinario. Nivel Básico.

Instrumento: Juego de roles mediante tarjetas.

Student A: Ask Student B to name the parts of the house.

Student B: Answer Student A the parts of the house.

Negativo: En la orden del instrumento se le da al estudiante la respuesta y no se elabora teniendo en cuenta el uso de las funciones comunicativas.

*Propuestas de diseño de instrumentos de evaluación:*

*Debate*

Objective: Use communicative functions to express personal opinions on matters previously studied.

Task: Discuss with your classmates about topics previously studied.

Procedure: The teacher will assign as homework to look for information about topics previously studied for the students' discussion. They will discuss the situations and give their personal opinion.

Topics:

- a. Personality types and qualities.
- b. Jobs; job skills.
- c. The media; new stories and exceptional events.
- d. Culture, customs, tourism and travel abroad.

*Realizar una tarea*

Objective: Use communicative functions to complete a task, by using grammar and vocabulary previously studied.

Task: Complete a task by giving your own opinion.

Procedure: The teacher will ask students to complete the story. Students will give their own versions and discuss about them.

“Ken Passell was born in Columbus, Ohio. He came from a large, working-class family. His father worked in a flour mill, and his mother was a factory worker. When Ken was a child, he was very good with his hands.

Ken and his wife, Cindy, were arrested last week in London. They had over \$250.000 in cash in a suitcase, and Cindy was wearing over \$100.000 in jewelry. Inspector Quinn said, “This is one of the most bizarre cases I have ever been involved with.”

### *Pair work*

Objective: Express orally about a given situation using the communicative functions studied in class.

Task: Express your opinion about the situation asked by your partner. Use the communicative functions studied in class. After that, change roles.

Procedure: Student A will ask questions to his/her partner. Student B will answer them according his/her own experiences. Next, they will be sure to play both characters.

Read the information about customs in other countries. Compare them with customs in your country and analyze if they are different or not.

Situations:

- a. You're supposed to kiss a friend at midnight on New Year's Eve.
- b. When a child is born the parents often give cigars to friends.
- c. When you come back from vacations, you're expected to bring small gifts for your friends.
- d. When a couple has an important anniversary (like the 50th), they sometimes renew their wedding vows.
- e. When a couple gets married, the bride's family usually pays for the reception.
- f. When someone moves into a new home, it's the custom to give a “house warming” gift.

### *Narration*

Objective: Narrate a story.

Task: Ask your partner to tell you a story about something she/he did in the past or about a movie she/he watched or a book she/he read. Then, narrate one of your own.

Procedure: The students will narrate what he or she did in the past or about a movie she/he watched or a book she/he read. Afterwards, they will change the roles.

### *Role Play*

Objective: Express orally about a given situation using the communicative functions studied in class.

Task: Express your opinion about the situation asked by your partner. Use the communicative functions studied in class. After that, change roles.

Procedure: Student A will ask questions to his/her partner. Student B will answer them according his/her own experiences. Next, they will be sure to play both characters.

### **Card. 1:**

Act out a conversation with your partner and:

**Student A:** You are a supervisor in a store. A customer (Student B) is complaining because a salesperson in the store didn't treat her/him right when she bought something there. The customer is angry and she/he is speaking too loud and fast; and you can't understand him/her very well.

- a. Introduce yourself.
- b. Make requests to the customer.
- c. Accept or refuse the customer's requests.
- d. Apologize to the customer.
- e. Give excuses.
- f. Answer the customer's questions giving him/her the correct information.
- g. End the conversation.

### **Card. 2:**

Act out a conversation with your partner and:

**Student B:** You are in a store. You are complaining to a supervisor (Student A) because you didn't like the way a salesperson treated you when you bought something there. You are angry and you are speaking too fast and loud.

- a. Introduce yourself.
- b. Make requests to the supervisor.
- c. Accept or refuse the supervisor's requests.
- d. Apologize to the supervisor if it's necessary.
- e. Give excuses to the supervisor if it's necessary.
- f. Answer the supervisor's questions giving him/her the correct information.
- g. End the conversation.

### **Conclusiones**

El tema requiere de una atención constante. No caben dudas de que el estudio acerca de la calidad de los sistemas de evaluación es fundamental, no sólo como una característica vinculada a sus garantías técnicas, sino como expresión de la ética con que se realiza la evaluación.

Diseñar un instrumento de evaluación para la habilidad oral es una tarea compleja, cuya dificultad comienza en la definición teórica del conocimiento a evaluar. Los diversos estudios y referencias, ponen de manifiesto que la tarea no sólo es compleja, sino que su desarrollo debe ser extremadamente cuidadoso, tanto a nivel del planteamiento teórico de la variable a evaluar, como en relación a la elaboración de las técnicas que se utilicen para su evaluación. Buena parte de las dificultades se pueden abordar si se analiza la habilidad oral, desde un planteamiento micro-analítico, diferenciando la *comprensión oral* de la *expresión oral*. En el primer caso, las soluciones pueden ser más fácilmente resueltas, mientras que en el segundo la dificultad se mantiene.

Los aportes de la investigación, suponen un apoyo indudable para mejorar la forma de evaluar de esta habilidad; sin embargo, también es cierto que el carácter del conocimiento a evaluar implica dificultades intrínsecas que requieren esfuerzos constantes de investigación para mejorar perennemente los modos de evaluación. La evaluación de la habilidad oral no está exenta de problemas. Se identifican tres áreas principales:

- Se debe garantizar una evaluación correcta y equitativa de esta habilidad.
- Es necesario apoyarse en tests adaptativos, facilitados por las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.
- En el marco de un uso formativo de la evaluación, es necesario aprovechar las aportaciones de los enfoques basados en autoevaluación del lenguaje. La participación del estudiante en el proceso de evaluación propicia que tenga una visión clara de éste, aumente su implicación en el proceso y favorezca su rendimiento.

### **Referencias bibliográficas**

Alderson, J. & Banerjee, J. (2002). Language testing and assessment (Part 2). *Language Teaching*, 35, 79-113.

González-Such, J., Jornet, J. M. & Bakieva, M. (2013). Consideraciones metodológicas sobre la evaluación de la competencia oral en L2. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 15(3), 1-20.

Martín, L. & Ramírez, M. (2007). La evaluación de las destrezas orales en la educación superior: estudio de dos universidades británicas. En Balmaseda, E. (2007). *Las destrezas orales en la enseñanza del español L2 – LE* (pp. 811-822). Logroño: Asociación del Español como lengua extranjera (ASELE).