PROPUESTA PARA LA PRÁCTICA Y EVALUACIÓN DE LA COMPETENCIA ORAL EN LOS ESTUDIOS DE TURISMO A DISTANCIA DE ACUERDO CON EL EEES

María Jordano de la Torre

Universidad Nacional de Educación a Distancia
mjordano@flog.uned.es

María Jordano de la Torre es Doctora en Filología Inglesa y Asesora de Nuevas Tecnologías de CETA *(Córdoba English Teachers Association)* desde el año 2002. Imparte las asignaturas de *Lengua Inglesa* I en la Diplomatura de Turismo e *Inglés de Usos Específicos* en la Licenciatura de Filología Inglesa. Comenzó trabajando en el aula virtual del Servicio de Idiomas de la Universidad de Córdoba y desde entonces no ha cesado de implementar el uso de las nuevas tecnologías en la enseñanza de lenguas tanto en la modalidad a distancia como en la presencial. Fruto de ello ha sido la creación y mantenimiento de su propia página web (www.mariajordano.com) o su dedicación a la formación de profesorado en TIC a todos los niveles: Primaria, Secundaria y Universidad.

Durante años, una de las competencias menos tratadas en la enseñanza de idiomas en la universidad ha sido la competencia oral, debido principalmente al número de alumnos por aula. A día de hoy, y en puertas de los nuevos planes de estudio que dicta Bolonia, la práctica de actividades orales sigue siendo el caballo de batalla de la metodología de enseñanza a distancia (EAD). Este artículo pretende ofrecer una propuesta para la enseñanza y evaluación de la interacción y producción orales dentro del contexto de la educación abierta y a distancia de idiomas. Todo ello será posible gracias a la comunicación mediada por ordenador (CMC), basada principalmente en la utilización de herramientas de comunicación sincrónica como la mensajería instantánea (MI) o los webinars.

Durante años, una de las competencias menos tratadas en la enseñanza de idiomas en la universidad ha sido la competencia oral, debido principalmente al número de alumnos por aula. A día de hoy, y en puertas de los nuevos planes de estudio que dicta Bolonia, la práctica de actividades orales sigue siendo el caballo de batalla de la metodología de enseñanza a distancia (EAD). Este artículo pretende ofrecer una propuesta para la enseñanza y evaluación de la interacción y producción orales dentro del contexto de la educación abierta y a distancia de idiomas. Todo ello será posible gracias a la comunicación mediada por ordenador (CMC), basada principalmente en la utilización de herramientas de comunicación sincrónica como la mensajería instantánea (MI) o los webinars.

Una de las principales preocupaciones de los futuros estudiantes de las universidades a distancia a la hora de matricularse en una asignatura de idiomas es precisamente cómo podrá aprender y practicar la lengua a distancia. Estudios como el de Hurd (2000) demuestran lo escasa que llega a ser la práctica que realizan en la L2, siendo precisamente ésta la segunda dificultad que encuentran los estudiantes de Lengua Francesa de la Open University a la hora de enfrentarse a su asignatura, después, eso sí, de la falta de tiempo. Pero ésta no es sólo una preocupación de los estudiantes, sino también del profesorado que imparte lenguas extranjeras a distancia:

> *[...] it is oral proficiency that presents the main challenge.. Developing interactive skills is not*

> *an easy goal to achieve at a distance, especially if students are unable to attend face-to-face tutorials or are reluctant to contact their tutor. This is an area in which the integration of ICT has much to offer [...]* (Ruiz Garrido et al., 2005: 184)

Durante años, el único medio que ha existido para impartir inglés oral a los estudiantes de la universidad a distancia era el impreso. Más tarde llegaron grabaciones de diálogos con ejercicios y programas de radio, pero en los últimos años, gracias al desarrollo de la tecnología, la posibilidad de ofrecer al estudiante prácticas de lengua hablada parece cada vez más asequible, dependiendo de la posibilidades del alumno (Jung, 2005). Así, factores como poder asistir o no al centro, tener acceso rápido a la red o contar con un equipo de profesionales formados en la materia condicionan en parte la formación global de alumno, ya que a mayor grado de exposición, mejor calidad del aprendizaje y de la competencia oral de éste.

EL PAPEL DE LAS COMPETENCIAS TRANSVERSALES Y ESPECÍFICAS EN LOS ESTUDIOS DEL GRADO EN TURISMO: UN OBSTÁCULO AÑADIDO Y UN ALICIENTE PARA ALUMNOS Y PROFESORES

En el complejo mundo de la educación a distancia, y más en concreto de la UNED, debido en parte al elevado número de alumnos y al complicado sistema de evaluación presencial (García Aretio, 2008), no se puede considerar, por el momento, una enseñanza activa ni una evaluación de las actividades orales de la lengua extranjera, particularmente las productivas o receptivas. Esto supone un gran problema, al observar que la competencia profesional "trabajar en inglés como lengua extranjera" ocupa el tercer lugar en la lista de prioridades propuesta por el *Libro Blanco del Grado de Turismo* (Majó, 2004), siendo "comunicarse de forma oral y escrita" en una lengua extranjera la que ocupa el puesto undécimo de un total de 35 competencias, tanto transversales como específicas.

A ésta se suman otras tantas, que serán comunes a todos los estudiantes, independientemente de la asignatura que cursen (Majó, 2004: 168):

- Capacidad de análisis y síntesis.
- Comunicación oral y escrita en lengua nativa.
- Resolución de problemas.
- Razonamiento crítico.
- Compromiso ético.
- Aprendizaje autónomo.
- Adaptación a nuevas situaciones.

NUESTRO PROYECTO

Objetivos

Analizados los aspectos anteriormente mencionados, se hacía casi obligatorio incluir todas y cada una de las competencias anteriormente descritas, ya que de ahora en adelante no basta sólo con formar a nuestros alumnos con fines meramente lingüísticos, sino que también hay que tener en cuenta otras posibles tareas a realizar, directamente relacionadas con su futuro profesional más inmediato, tales como saber tratar con el cliente en lengua extrajera de manera correcta o el manejo de la tecnología en el entorno laboral.

Tampoco hemos de olvidar las otras dos vertientes diferentes que dicta el Marco de Referencia Europeo para las Lenguas (MCER) y que están directamente relacionadas con las denominadas competencias pragmáticas y comunicativas, igualmente patentes en el proyecto planteado a continuación.

Teniendo en cuenta estas premisas, derivadas del EEES y el MCER, además del objetivo principal, consistente en la práctica y la mejora del inglés oral de los alumnos, el proyecto estaría encaminado a alcanzar otros objetivos listados a continuación:

- Practicar la interacción oral con estudiantes con una lengua materna diferente, de modo que sean capaces de entender otros acentos y otras culturas.
- Ser capaces de realizar una presentación oral delante de otras personas en lengua inglesa.
- Ser capaces de trabajar en equipo con responsabilidad y compañerismo en un medio de educación a distancia.
- Ser capaces de buscar y seleccionar información para transmitirla al futuro cliente de la mejor manera posible.

- Llegar a ser plenamente conscientes de que existen otras culturas, horarios y costumbres, de modo que puedan comprender mejor al futuro cliente.
- Ser capaces de realizar todos los objetivos anteriormente mencionados con el uso apropiado de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación).

Como se puede ver, los objetivos aquí descritos están en consonancia con el aprendizaje del idioma extranjero contextualizado en un ámbito concreto (Council of Europe, 2001), como es el profesional, definido, en este caso, por los perfiles descritos en el Libro Blanco del Grado de Turismo (Majó, 2004).

Destinatarios

La experiencia que se describe a continuación fue planteada en el año académico 2005-6 a los alumnos de primer curso de *Lengua Inglesa I* de la Diplomatura de Turismo. Tuvo lugar durante el segundo cuatrimestre, consiguiendo así que ya estuvieran familiarizados con la asignatura y con la metodología de estudio de la UNED. Se ofreció de forma voluntaria a alumnos que tuvieran acceso a Internet de alta velocidad en su casa, ya que, de lo contrario, no se podrían utilizar las aplicaciones de voz más apropiadas para el experimento.

El nivel de idioma se correspondía con los niveles A2 (37%) y B1 (35 %) establecidos en el Marco Común Europeo y el conocimiento de TIC, de usuario intermedio bajo (40%). Casi todos compatibilizaban trabajo y estudio, situándose entre los 23 y los 45 años, en algunos casos con cargas familiares, aunque la característica que mejor definía a nuestro alumnado era la heterogeneidad. Resulta destacable el hecho de que entre el grupo de alumnos que participó en el proyecto (un total de dieciséis), algunos tenían un nivel de inglés correspondiente al de Formación Profesional, mientras que otros eran Licenciados en Filología Inglesa.

Justificación dentro del programa de la asignatura

Con el fin de motivar a los alumnos a practicar las destrezas orales, se propuso una actividad que fuese factible dentro del contexto de la enseñanza a distancia y que potenciase a la vez la práctica de de estas destrezas y el aprendizaje colaborativo e intercultural, permitiendo la posterior evaluación por parte del profesorado. En este sentido, es importante mencionar que en la calificación final de la asignatura se ofrece la oportunidad al alumno de poder mejorar su nota hasta en un 10%, realizando pequeños proyectos de forma individual o grupal sobre temas turísticos en inglés (por ejemplo, presentando un producto turístico en el que ponen en funcionamiento los conocimientos de lengua extranjera aprendidos durante el curso). Se les da a elegir de manera voluntaria entre un total de ocho, de forma que el proyecto que aquí presentamos sea una opción más, siendo éste el proyecto número nueve, con la peculiaridad de que su presentación es oral, mientras que los otros son escritos.

Descripción

El proyecto que se propuso a los estudiantes de Lengua Inglesa I de Turismo, y que se espera seguir implementando en el futuro, consistía en incorporar las ventajas que ofrecen las TIC para comenzar a practicar las actividades orales de la lengua, ya que hasta ese momento no se había hecho nada semejante en el contexto anteriormente descrito. Con esto, nos referimos a poner en práctica tal experiencia en un contexto de enseñanza a distancia – dentro del ámbito de la UNED – y con alumnos de primer curso de una lengua para fines específicos (Turismo). Para tal fin, se propuso hacer uso de diversas herramientas de comunicación sincrónica, tales como el chat (para la interacción) y el webinar (para la posterior evaluación de la producción).

Se crearon cuatro grupos de trabajo que estuvieron trabajando a su vez con alumnos de universidades de países diversos, con la finalidad de obtener de forma oral la información que necesitaban para preparar cada trabajo grupal. Para conseguir los datos requeridos para realizar la presentación, los alumnos de la UNED se sentían "obligados" a comunicarse con los alumnos de la universidad

invitada. Este proceso es una forma de adquirir los conocimientos socioculturales y pragmáticos de la cultura meta.

Para ello, se propusieron a los alumnos distintos temas relacionados con la materia del curso, que habían de ser tratados en cada proyecto. Estos temas eran: *Hotels & Business Points*, *Transport & Shops*, *Events & Entertainment* y *Culture & Monuments*.

Etapas del proyecto

A continuación, se detallan las tres fases que se han seguido en la implantación del proyecto. El desarrollo fue gradual (Salmon, 2000), ya que el hecho de aprender a manejar nuevas tecnologías a distancia supone un gran obstáculo para la mayoría del alumnado. Asimismo, se siguió en todo momento el método de la simulación global (Cabré y Gómez de Enterría, 2006) aplicado a la enseñanza de lenguas para fines específicos, así como otras teorías e investigaciones sobre la comunicación mediada por ordenador (CMC). Ésta última se afrontó desde la perspectiva del aprendizaje basado en tareas y problemas, ya que ofrece mucha más motivación que si se aplica sin ninguna finalidad implícita.

A continuación se muestra la tabla de progreso:

1ª Etapa: Familiarización con las herramientas y el país elegido	• 1er día: presentación en WebCT • 2º y 3er día: elección de grupo/país • 4º día: búsqueda de información en la red sobre el país elegido • Primer chat de voz[1] con la herramienta desarrollada para tal fin de la compañía Yahoo. Se pasa un listado con todos los alumnos aceptados en el proyecto para que se vayan invitando a su herramienta de Mensajería Instantánea (MI) • 2/3 días siguientes: se dan a conocer los grupos con correos electrónicos y profesores de contacto de los profesores invitados • Al mismo tiempo, se incluyen todos los integrantes en Alf[2] (alumnos y profesores de contacto) • Comunicación basada en el chat escrito con el profesor de la UNED y los de las universidades invitadas
2ª Etapa: Práctica de la interacción mediante preparación del proyecto	• Puesta en contacto con los compañeros del grupo • Puesta en contacto con los compañeros de las universidades externas • Elección del portavoz • Reparto de tareas/contenidos entre los integrantes del grupo • Utilización de la Mensajería Instantánea para completar información y pedir fotografías del lugar a los compañeros de las universidades externas • Reuniones semanales
3ª Etapa: Producción	• Diseño de la presentación por parte de los participantes en el proyecto y posterior envío para evaluación • Exposición de cada una de las presentaciones (de forma oral) derivadas de las tareas realizadas en el webinar (Alado) • Punto de encuentro final para evaluación de la experiencia por parte de cada uno de los grupos

Tabla 1. Etapas del proyecto

Como se puede observar en la tabla, en un primer momento se les recomendó utilizar solamente el chat de texto sin la opción de voz, debido a las dificultades que entrañaba

tanto desde el punto de vista lingüístico como tecnológico. De este modo, utilizando sólo texto, el estudiante iba perfeccionando su fluidez, de tal modo que cuando utilizara la voz tuviera más confianza en sí mismo y en el manejo de la nueva herramienta (Compton, 2004). A continuación, se les pidió que mantuvieran conversaciones orales y se les enseñó a grabarlas para subirlas a la plataforma, de forma que pudieran ser luego escuchadas y evaluadas con detenimiento.

Descripción de las universidades invitadas

Aunque la primera intención fue proponer el proyecto a universidades a distancia y, a ser posible, con alumnos de estudios relacionados con el Turismo, finalmente se optó por enviar una invitación a varias listas de distribución de Internet que estuvieran interesadas. Para el buen funcionamiento de este proyecto era de vital importancia que los puntos de unión, es decir, los profesores de las universidades invitadas y los estudiantes de las universidades invitadas, poseyeran con anterioridad ciertos conocimientos en la aplicación de las TIC a la enseñanza de lenguas, ya que de no ser así, sería un inconveniente para el buen funcionamiento del proyecto. Finalmente, se escogieron alumnos universitarios, estudiantes o no de español, de los siguientes países:

- EEUU (Hawai[3])
- Kuwait
- Japón
- Emiratos Árabes

Debido al desconocimiento cultural y turístico inicial de todos los países participantes por parte de los alumnos de la UNED que integraban el proyecto, se logró dotar a la experiencia de características muy importantes en el desarrollo profesional de éstos. Estas características podrían resumirse en la gran diferencia horaria existente entre los países participantes, en la diversidad de acentos o en el contraste entre culturas totalmente diferentes. Todo ello, junto con la necesidad por parte de los estudiantes de la UNED de interactuar oralmente con los alumnos externos, permitió que los objetivos marcados en un principio se cumplieran casi a la perfección.

Herramientas de comunicación utilizadas en la realización del proyecto

Tal y como se ha mencionado anteriormente, la comunicación sincrónica se ha llevado a cabo por medio de dos tipos de herramientas: mensajería instantánea[4] y webinars.

Mensajería instantánea (Práctica de la interacción)

Desde su aparición, la mensajería instantánea ha sido de gran ayuda para multitud de ejemplos de trabajo colaborativo realizado a nivel educativo y académico (Kadirire, 2007; Nardi, Whittaker y Bradner, 2000). En el campo de la enseñanza de idiomas, resulta muy útil por su facilidad de uso y su disponibilidad, ya que la mayor parte de ellos son de fácil acceso y gratuitos. De todos los programas que existían en el año 2005 en la red, se optó por Yahoo. Por ese motivo, se tuvo que dedicar parte de la primera sesión a enseñar las funciones básicas de Yahoo Messenger: entre otras, cómo invitar a los compañeros y cómo utilizar la opción "formar parte de una conversación para más de dos personas" (algo que muchos de ellos desconocían).

La principal función de este tipo de comunicación sincrónica en el proyecto era mantener a los participantes conectados el máximo tiempo posible. Muchos de ellos trabajaban con Internet, y para ellos era habitual tener siempre un sistema de mensajería instantánea conectado, de modo que así sería más fácil contactar con algún alumno de la universidad "compañera" a cualquier hora que éste pudiera aparecer. En el caso de los estudiantes de Hawai, la hora era justo la opuesta a la hora española. Es decir, que cuando el reloj en España marcaba las doce de la noche, en el citado estado era aún mediodía.

La Figura número 1 muestra la conversación de voz y texto mantenida entre cuatro personas: dos profesoras y dos alumnos, dos de éstos desde Los Emiratos Árabes Unidos (EAU). Los *smilies*[5] que aparecen con auriculares dibujados representan a los participantes preparados para hablar y escucharse mediante el uso de la voz.

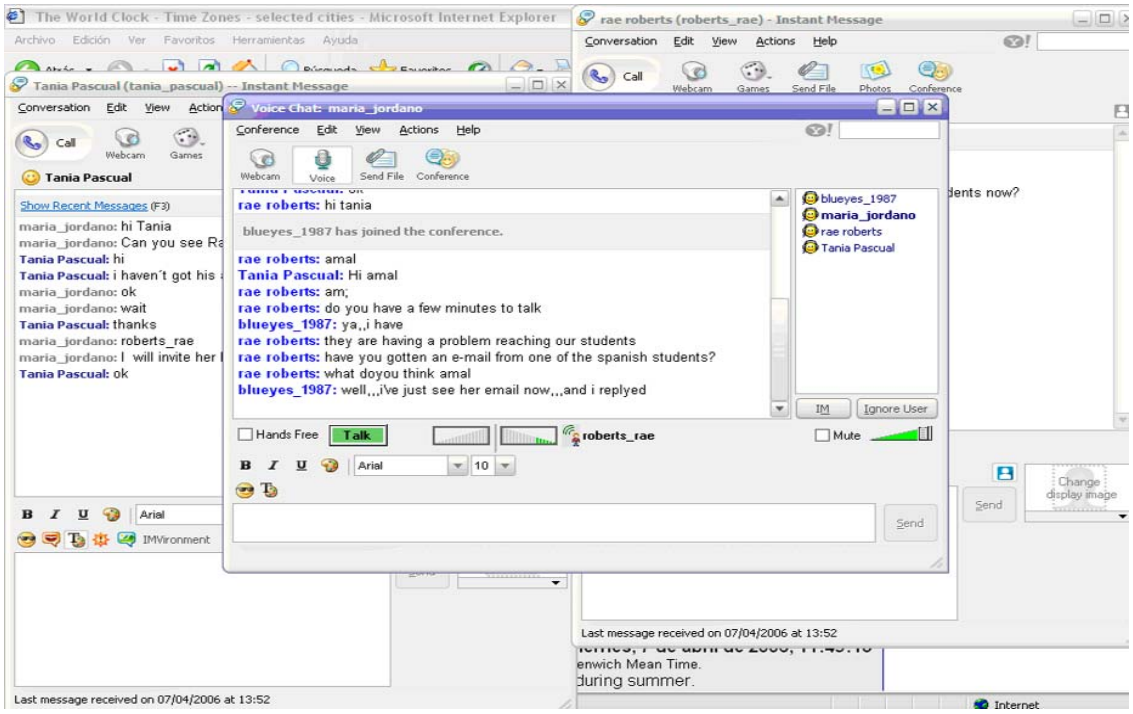


Fig. 1. Ejemplo de conversación de voz y texto

Sería interesante destacar el hecho de que, a día de hoy, muchos de los alumnos que participaron en el proyecto continúan utilizando la herramienta aún habiendo concluido ya la experiencia, lo que demuestra la utilidad de este tipo de herramientas en la vida diaria. Éste es un aspecto a tener en cuenta en la adquisición de la competencia en TIC común a todos los estudios de grado que se están diseñando y se han creado en la actualidad. Por primera vez en la corta andadura de esta asignatura (desde el año 2000), se pone en práctica de forma oral todo el inglés adquirido durante el proceso de aprendizaje de la asignatura. A día de hoy, esto es algo que se sigue pidiendo año tras año por parte de los alumnos de universidades a distancia como la UNED, y que se está teniendo muy en cuenta a la hora de diseñar los nuevos grados tanto en Turismo como en Estudios Ingleses.

Webinars (Herramienta encaminada a mejorar y evaluar la práctica de la producción oral)

Etimologícamente, la palabra *webinar* se acuñó en 1998 y compone de dos partes *web* y *seminar*. El diccionario *Merriam-Webster* la describe como "*a live online educational presentation during which participating viewers can submit questions and comments*".

Los *webinars*, también denominados *virtual classroom systems* (VCS), ofrecen la posibilidad de incluir interacción textual además de la voz del conferenciante –utilizada habitualmente para formular preguntas-, mostrar una presentación con diapositivas e incluso permitir el turno de palabra a los asistentes al acto (Schullo, Hilbelink, Venable y Barron, 2007). Otra de las características más importantes de este tipo de herramientas es la de grabar todas las conversaciones que tengan lugar mediante su uso. Es por ello que los *webinars* sirven como complemento a los chats convencionales y a las aplicaciones de voz sobre *IP* (*Internet Protocol*) de la mensajería instantánea, ya que éstos no permitían hasta el momento la grabación de las conversaciones de voz.[6]

En este caso, después de haber estudiado otras opciones, se optó por un *webinar* llamado *Alado* para realizar tanto la presentación del proyecto final como las reuniones generales de cada semana. Existían dos modos de acceder a la plataforma *Alado*: una como *ponente*, que incluía

la posibilidad de sincronizar la presentación con la pantalla de cada invitado, y otra como mero *asistente*, que sólo tenía permisos para escuchar, escribir o grabar tanto el *chat* de voz como el apoyo escrito. La Figura 2 muestra el interfaz de *Alado* durante la presentación final de uno de los grupos de trabajo:

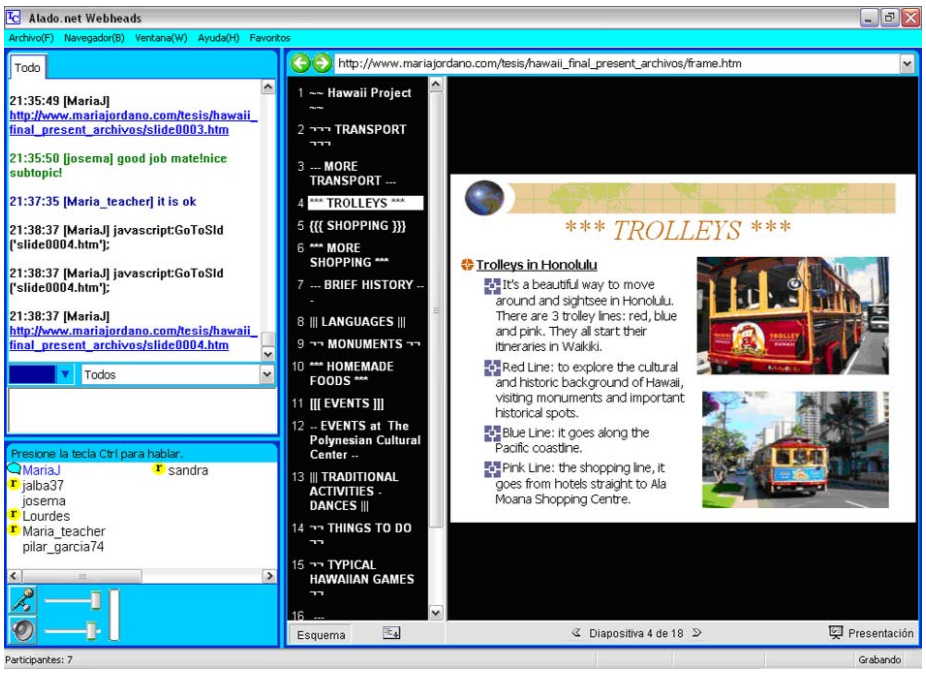


Fig. 2. Interfaz de Alado (versión 7.42)

En el cuadrante superior izquierdo, se muestra el espacio dedicado al *chat*. En él los participantes pueden ir dejando escritas sus preguntas y dudas, de modo que el conferenciante pueda ir respondiendo a medida que va hablando o cuando lo crea conveniente. Debajo de este espacio para *chat*, se observan los nombres de todas las personas que van apareciendo en él. A la derecha de cada persona van apareciendo iconos de colores: el amarillo con una "R" significa que está grabando la conversación, el verde significa que ha pedido la palabra y el azul, que está hablando. Al igual que en la mensajería instantánea, hay que tener mucho cuidado de respetar el turno de palabra y esperar a que la otra persona termine para poder hablar, lo que resulta bastante difícil de conseguir al principio. También habría que añadir que este problema se está solucionando poco a poco con el avance la tecnología y que en herramientas como *Skype*[7] dos personas pueden llegar ya a hablar casi a la vez.

A la derecha, y ocupando la mayor parte de la pantalla, puede aparecer una página web con información sobre algún evento, o bien, como será nuestro caso, las diapositivas del trabajo que deben ser mostradas. Previamente, el trabajo de cada alumno se alojaba en un servidor externo, con el visto bueno del profesor, de tal forma que pudiera ser posible para la persona con roles de presentador en el *webinar* guiar la exposición sincronizada. A la vez que la persona encargada de exponer lo hacía, el resto podían intervenir mediante el uso del *chat* escrito.

CONCLUSIONES

El uso de este tipo de herramientas *online* ofrece posibilidades ilimitadas en la práctica y evaluación de la competencia oral (por medio de exposiciones en *webinars*), no sólo en la enseñanza a distancia, sino también en la presencial. Gracias a este tipo de acciones, se ofrece al alumno la oportunidad de presentar un trabajo delante de personas totalmente ajenas a su contexto educativo, lo cual es

claramente una apuesta más por formar al estudiante en el ámbito profesional que se va a encontrar cuando termine sus estudios.

Pese a todo, instituciones como la UNED se sienten obligadas a diseñar sus métodos de enseñanza a distancia asumiendo dos *handicaps* (que no dejan de ser bondades al mismo. tiempo) presentes desde su creación: el elevado número de alumnado -debido principalmente a su naturaleza de universidad pública y abierta-, y la brecha digital fruto de los avances informáticos de la era en que vivimos y de la heterogeneidad propia de los estudiantes que cursan sus estudios en ella año tras año, lo cual no dejará de ser nunca un reto en sí mismo.

Notas

1 A nivel grupal, sólo como demostración.

2 *Alf* es una plataforma de enseñanza virtual a distancia desarrollada en un principio por el MIT y continuada por la UNED.

3 Es interesante resaltar el hecho de escoger Hawai por ser uno de los estados que puedan resultar más exóticos a los ojos de cualquiera de nuestros estudiantes de Turismo, así como por ser además uno de lugares más remotos y desconocidos para cualquier europeo.

4 Programas que utilizan el protocolo *TCP IP* que sirven para enviar y recibir mensajes instantáneos con otros usuarios conectados a Internet u otras redes, además de para saber cuando están disponibles para hablar.

5 Pequeños iconos utilizados en Internet para expresar los sentimientos de los interlocutores.

6 Aunque se pueden utilizar programas externos que cumplen funciones similares como *Audacity* (utilizado en el proyecto).

7 Herramienta de mensajería instantánea http://www.skype.com.

REFERENCIAS

Cabré, M. T., y J. Gómez de Enterría 2006. *La enseñanza de los lenguajes de especialidad: La simulación global*. Madrid: Gredos.

Compton, L. 2004. "From chatting to oral fluency: Using chat to improve self-confidence and increase willingness to Communicate". *IATEFL Poland Computer Special Interest Group* 4/1. [Documento en línea disponible en http://www.iatefl.org.pl/call/j_soft16.htm]

Council of Europe 2001. *Common European Framework of Reference for languages: Learning, teaching, assessment*. Strasbourg. [Documento en línea disponible en http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Source/Framework_EN.pdf]

García Aretio, L. 2008. "Algunas técnicas de evaluación". *BENED*. [Documento en línea disponible en http://www.uned.es/catedraunesco-ead/editorial/p7-3-2008.pdf]

Hurd, S. 2000. "Autonomy in second language learning. Distance language learners and learner support: Beliefs, difficulties and use of strategies". *Links & Letters* 7: 61-80.

Jung, U. O. H. 2005. "CALL: Past, present and future, a bibliometric approach". *ReCALL: The Journal of EUROCALL* 17/1: 4-17.

Kadirire, J. 2007. "Instant messaging for creating interactive and collaborative m-learning environments". *The International Review of Research in Open and Distance Learning* 8/2. [Documento en línea disponible en http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/view/344]

Majó, J. (Coord.) 2004. *Libro blanco del grado de turismo*. Madrid: ANECA.

Nardi, B. A., S. Whittaker y E. Bradner 2000. "Interaction and outeraction: Instant messaging in action". *2000 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work:* 79-88. [Documento en línea disponible en http://portal.acm.org/citation.cfm?id=358916.358975]

Ruiz Garrido, M. F. *et al*. 2005. "De general a específico: Carencias comunicativas orales detectadas por el profesorado de lengua inglesa". *Lenguas para fines específicos. Investigación y enseñanza* VIII: 63-74. Universidad de Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones.

Salmon, G. 2000. *E-moderating: The Key to Teaching and Learning Online*. London: Kogan Page.

Schullo, S., A. Hilbelink, M. Venable y A. Barron 2007. "Selecting a virtual classroom system: Elluminate live vs. macromedia breeze". *Journal of Online Learning and Teaching (JOLT)* 3/7. [Documento en línea disponible en http://jolt.merlot.org/vol3no4/hilbelink.htm]