ÉRASE UNA VEZ: ANÁLISIS DE LOS MATERIALES DIDÁCTICOS DE ESPAÑOL DIRIGIDOS A LOS SECRETARIOS

Once upon a time: an analysis of Spanish language teaching materials for secretaries

Warley Nunes
Universidade Federal do Rio de Janeiro (Brasil)
warleystefany@letras.ufrj.br
https://orcid.org/0000-0002-9386-2245

Resumen: Este artículo tiene como objetivo aplicar, con base en Aguirre Beltrán (2010), los criterios para seleccionar, analizar y evaluar materiales curriculares de Español con Fines Específicos, que, en nuestro caso, se dirige a los secretarios. En ese sentido, examinamos 4 materiales didácticos de español para Secretariado. Como resultado, se percibe que, bajo el enfoque comunicativo, *El español por profesiones – secretariado* es el material que mejor responde a la lengua como acción (comunicación), porque se estructura, especialmente, mediante la interacción entre sujetos.

Palabras claves: Español para secretariado, secretariado, materiales didácticos, llamada telefónica

Abstract: This article aims to apply, based on Aguirre Beltrán (2010), the criteria to select, analyze and evaluate Spanish for Specific Purposes curricular materials, which, in our case, is directed to secretaries. In this sense, we examined 4 Spanish language teaching materials for secretaries. As a result, it is perceived that, under the communicative approach, *El español por profesiones – secretariado* is the material that best responds to language as action (communication), because it is structured, especially, through the interaction between subjects.

Keywords: Spanish for secretarial work, secretarial work, teaching materials, telephone call

INTRODUCCIÓN

Como parte de sus actividades, los secretarios recurren al teléfono para divulgar directrices y orientaciones, transmitir órdenes, delegar tareas, realizar negociaciones, solicitar y dar información, tanto en se lengua materna como en una lengua extranjera. Aunque cambie de organización a organización, esos profesionales siempre estarán en contacto con diversos interlocutores a fin de conectar clientes y equipos y, consecuentemente, mantener/restablecer la imagen pública de la institución. Con concentración en la comunicación empresarial asertiva, los secretarios tienen que dominar estrategias, destrezas y técnicas.

(…) si bien la enseñanza del español para la comunicación profesional se inscribe en el marco de la enseñanza de lenguas con fines específicos, representa una perspectiva multidisciplinar más amplia en la que intervienen, además de las Ciencias del Lenguaje, otras disciplinas como la Teoría de la Comunicación —marco de las técnicas de comunicación—, la Teoría de la Organización y Administración de Empresas, Informática y los estudios de comunicación intercultural, dominio tradicional de la antropología, la sociología y la psicología. (Aguirre Beltrán, 2000, p. 35).

Por esa razón, su aprendizaje debe centrar en dar condiciones adecuadas para el desarrollo de competencia con la finalidad de interactuar con su entorno profesional (director, clientes, equipo, etc.) y utilizar la comunicación organizacional. Considerando este panorama, el artículo tiene como objetivo básico aplicar, basándonos en Aguirre Beltrán (2010), los criterios para seleccionar, analizar y evaluar materiales curriculares de Español para Fines Específicos (EFE), que, en nuestro caso, se dirige al Secretariado. Por ello, nos vamos a centrar en los siguientes ítems:

a) adecuación a las necesidades de los aprendientes y al contexto de aprendizaje
b) coherencia con el programa (enfoque, descripción de lengua)
c) programación de contenidos: relevancia, adecuación, significatividad y propiedad.

Como nuestra intencionalidad aquí es estudiar la lengua como instrumento para realización de acciones (comunicación), nos orientamos todavía por medio del enfoque comunicativo para responder a la laguna señalada por Nunes (2009), en que los aprendientes brasileños de la carrera de Secretariado tienen dificultades cuando van a enfrentarse en la interacción oral en español en el ambiente institucional. Por lo tanto, nos centramos, más adelante, en la sección sobre el telefonema para analizar los materiales, porque, como dice Nunes (2021, p. 52), la llamada telefónica se trata de un recurso pedagógico que forma parte de la rutina profesional y, consecuentemente, permite la realización de tareas.

La llamada telefónica se convierte en una excelente herramienta pedagógica para el desarrollo de la competencia comunicativa en el aula, dado que cumple la o las intenciones comunicativas en contexto; permite la cooperación, cambios de turnos de palabras y reacciones; impulsan la coherencia de las ideas (desarrollo, organización interna y estructura); exige adecuación de la información, tratamiento y registro; y posibilita el uso de la lengua (característica propia de la actividad), la corrección, la pronunciación y fluidez; y, por fin, la capacidad para implicar al interlocutor.

Teniendo esto en cuenta, lo expuesto nos lleva a discutir cómo seleccionar un material didáctico que se adecúe y atienda a las necesidades del alumnado de esa carrera.

MATERIALES DIDÁCTICOS DE ESPAÑOL PARA SECRETARIADO

Se designa, muchas veces, un profesor para impartir clases español con fines específicos, que poco conoce sobre la actuación de esos profesionales y su diseño de curso se proyecta mediante temores y falsas creencias. La falta de conocimiento del área, la dificultad en darse cuenta de las necesidades de los aprendientes, la carencia de bases teóricas para definir una metodología y métodos, y las exiguas informaciones proveídas por el ámbito laboral hacen que los docentes sientan dificultades para programar un curso con esta especialidad. Eso, incluso, implica en la decisión por los materiales didácticos a disposición en el mercado, que se apliquen como si fueran

una biblia. Para ilustrar, se presentan, como sigue, materiales didácticos dirigidos a los secretarios.

Tabla 2: Materiales didácticos dirigidos a los secretarios. Fuente: Datos de investigación

	Título	Autores	Editora	Ano de publicação
1	Casos prácticos para secretarios y técnicos de administración local	José Manuel Bejarano Lucas	El Consultor de los Ayuntamientos y Juzgados	2022
2	Manual práctico de la secretaria eficaz	M. José G. Lorente	Novakey	2012
3	Manual de la secretaria eficaz: conviértase en una pieza clave para su empresa	Geneviève Bercovici /Christine Harache	Gestión 2000	2011
4	El español por profesiones – secretariado	Blanca Aguirre/ Josefa Gómez de Enterría	SGEL	2007
5	Español para secretariado	Adja Balbino de Amorim Barbiei Durão, Beatriz Sans Alonso, Carmen Hoyos Hoyos, María Ángeles	UEL	2003
6	Espanhol para Secretariado: Um Guia Prático para Secretários, Assessores e Assistentes	Patricia González	Elsevier	2000
7	Espanhol para secretariado executivo	Dayala Paiva de Medeiros Vargem/Luciana Maria Almeida de Freitas	IESDE Brasil S.A.	1999

Aunque algunos no se produjeron específicamente para la enseñanza de español como lengua extranjera, sirven como instrumento para su formación mediante la realización de tareas (Long, 2003). Entre los motivos para la adopción de libros disponibles en el mercado, Aguirre Beltrán (2010, p. 166-167) identifica los siguientes:

a) estructura del curso en líneas generales
b) ahorro de tiempo de preparación
c) materiales extra-clases
d) uniformización de procesos mentales
e) mayor contextualización y uso competente de la lengua
f) validación de los contenidos lingüísticos
g) desarrollo de explicaciones y ejemplos adecuados al contexto
h) posibilidad de consulta del conjunto del material
i) seguridad al alumno.

Sin embargo, cuando se piensa que el curso con fines específicos se origina a fin de sanar las necesidades del grupo, tal vez esos materiales puedan no corresponder como se espera, ya que, debido a su estructura fija, la impide encargarse de responder a la realidad de ese alumnado. Sans (2002, p. 4) afirma que "el eje de las unidades está constituido por una serie de situaciones estereotipadas, muchas veces notablemente alejadas de la vida cotidiana actual". Entre ese y otros puntos negativos, Aguirre Beltrán (2010, p. 167) también enumera: a) posible inadecuación del enfoque metodológico (otra concepción de la naturaleza de lengua/aprendizaje) o de los contenidos; b) abstracción de los aspectos cognitivos y promoción de estrategias; c) cobertura insuficiente de las destrezas (o innecesarias); d) actividades inapropiadas al fomento del proceso de aprendizaje; d) léxico inadecuado; e) desajuste con el estilo de enseñanza del profesor.

Para complementarlo, podemos decir que los materiales didácticos siempre se hallan incompletos, en su configuración, por no conseguir rellenar todas las realidades de los aprendientes. Como cada grupo es único, no lograrán atender a sus diferentes necesidades, sus diferentes inteligencias, sus diferentes estilos de aprendizaje, sus diferentes estilos cognitivos y sus diferentes culturas. Cabe al profesor, a partir de la reacción de sus estudiantes, añadir contenidos para adaptar y adecuar al público. No se puede ser un proceso estanco y sin flexibilidad.

También podemos elucidar que, como las empresas no fornecen materiales auténticos y reales a causa de protección de datos y posicionamiento estratégico y mercadológico, se configuran por tentativas de acercamiento a la profesión, visto que son creaciones a partir de la perspectiva del profesor, es decir, es una interpretación de qué hacen esos profesionales.

A fin de iniciar su proceso de construcción, hay que orientarse en entender y analizar las necesidades de los aprendientes, como etapa inicial. Por un lado, se debe buscar identificar el análisis de la situación actual (*Present Situation Analysis*) para saber el nivel lingüístico del alumnado en el momento actual y, por otro, el análisis de la situación meta (*Target SituationAnalysis*) para identificar el conocimiento que tendrá que saber hasta el cierre del curso, conforme señala Chambers (1980).

Con las informaciones a disposición, el profesor tiende a trabajar con los objetivos. Santa-Cecilia (2000, p. 38) dice que "en el caso del análisis de las necesidades objetivas, la información que obtenemos, concreta y referida a datos de carácter factual, nos permitirán definir los objetivos generales relacionados con los contenidos lingüísticos". La autora también complementa que "el análisis de necesidades subjetivas que, por su parte, nos permitirá orientar el proceso de aprendizaje de los alumnos e ir modificando, en lo necesario, los objetivos inicialmente establecidos.

Por fin, los contenidos deben relacionarse con los tópicos de la profesión de Secretariado para considerar su uso en la lengua, sus destrezas, sus funciones y sus aspectos socioculturales/interculturales. Podemos tomar algunas rutinas para contribuir al desarrollo de géneros en el programa, tales como:

a) relacionar con los clientes, b) asesorar el jefe [ejecutivo], c) traducir de forma consecutiva y simultánea a una lengua extranjera, d) preparar una reunión, e) redactar documentos (acta, aviso, carta, etc.), f) conocer los departamentos de una organización, g) utilizar los aparatos de comunicación, h) organizar un evento, i) solicitar y dar información detallada por teléfono, j) comercializar con países extranjeros, l) archivar, m) elaborar un *curriculum vitae*, n) calcular monedas extranjeras, o) hacer reservas [de hospedaje], p) hacer carta de recomendación, q) producir manuales y formularios, r) comprar materiales. (Nunes, 2009, p. 39).

Como resultado, el material didáctico debe aspirar a que los aprendientes se identifiquen y se sientan motivados para aprender el español como lengua extranjera y, con eso, tengan una actitud abierta y simétrica con la alteridad (Revuz, 1998, p. 223). Entre los puntos a ser observados, se hallan recursos lingüísticos concretados en la comunicación organizacional, como: léxicos específicos, gramática, recursos funcionales y géneros discursivos. Por eso, ese tipo de aprendizaje no se debe limitar a reunión de léxicos y frases específicas, sino trabajar las expresiones y las comprensiones (además de la mediación y la interacción) con enfoque en la comunicación organizacional.

(…) es un enfoque, basado en la comunicación y orientado a la consecución de una determinada competencia comunicativa, que tiene como propósito mejorar las capacidades de comprensión y expresión que se requieren para desenvolverse en un determinado campo de actividad profesional (Aguirre Beltrán, 2000, p. 35).

De hecho, hay que aprender las herramientas de la lengua (técnica) para soporte de la comunicación y conocer las convenciones (pragmáticas) compartidas entre los miembros de la sociedad y el mundo empresarial (Aguirre Beltrán, 2000). Ese material debe fomentar las unidades de las estructuras cognitivas de los estudiantes, resignificar el conocimiento y producir nuevos. Así pues, se espera, al final del curso, que los educandos se transformen en individuos autónomos y tomen las riendas de su aprendizaje para lograr éxito en el ámbito laboral y, por consecuencia, en la comunicación organizacional.

LLAMADA TELEFÓNICA COMO HERRAMIENTA DE APRENDIZAJE

Para la realización de la comunicación en las empresas, los secretarios tienen que poner en acción diversas herramientas, como, por ejemplo, las estrategias pragmáticas. Ese dominio puede resultar especialmente rentable por influenciar a los interlocutores de forma efectiva y eficaz para su conducción, de acuerdo con el propósito, hacia la dirección a que se mueve y,

consecuentemente, mantener o reequilibrar su imagen pública (y de la institución a la cual representa). Para Aguirre Beltrán (2000, p. 40), "la imagen es ante todo información y comunicación: el conjunto de ideas afectivas y racionales asociadas a una empresa, a un producto o a una persona. Muchas veces es el componente no verbal lo que se percibe, lo que comunica, lo que crea imagen". Por eso, durante la interacción, se percibe que el enunciado está oriundo del contexto y de la intención comunicativa, siguiendo las convenciones locales y la adecuación al interlocutor, es decir, es por intermedio de los elementos microestructurales que se conciben el uso interaccional de la lengua, como "la especificidad de la situación, el juego de imagen recíproca, las creencias, convicciones, las actitudes de los interactuantes, los conocimientos (supuestamente) compartidos, las expectativas mutuas, las normas y convenciones socioculturales (Koch, 1997, p. 7, traducción nuestra).

Por todo ello, el curso de español para Secretariado debe contemplar el conocimiento del sistema y del uso de la lengua para preparar a los aprendientes a participar en discursos en el ámbito institucional y cumplir convenciones pragmáticas que los regulan. Entre las asignaturas específicas de la carrera, hay que incluir la comunicación organizacional, más especialmente, la comunicación institucional, la mercadológica, la administrativa y la interna. Como resultado, van a percibir, entender y responder a la comunicación verbal y no verbal, fomentar y facilitarla en caso de dudas, y, por último, adaptar su discurso al contexto y al destinatario.

Teniendo como base teórica para llevar la comunicación empresarial, debemos considerar los actos de habla (Austin, 1962), el principio de cooperación (Grice, 1975) y la competencia comunicativa (Hymes, 1972) para nortear las interacciones el ambiente institucional.

Con respecto al primero, Austin (1962) dice que el acto de habla corresponde a una unidad mínima de expresión que conlleva la intencionalidad comunicativa, cuando se elaboran los enunciados. Si es efectivo (o no), se configura por sus *felicity conditions*. Además, los participantes actúan en el momento de producir enunciados, como en el nivel locutivo: el significado del mensaje a ser emitido; en el nivel ilocutivo: la intencionalidad que el locutor pone en el enunciado y en el nivel perlocutivo: la reacción frente al mensaje recibido. En resumen, la comunicación organizacional se define por medio de, por lo mínimo, un acto de habla, por lo que se puede llevar a cabo como la unidad menor de expresión de la intención comunicativa. Debido a su papel dialógico, también se implica la cooperación entre los participantes.

Con respecto al segundo, conforme propone Grice (1975) en la teoría del principio de cooperación, son las siguientes: a) máxima de cantidad: la aportación sea tan significativa como necesaria, pero sin exagerar en detalles o en informaciones, b) máxima de calidad: la aportación verdadera, c) máxima de relevancia: la aportación relevante al tópico temático, d) máxima de manera: la aportación breve, objetiva y ordenada (apertura, desarrollo y cierre). En otras palabras, los participantes construyen la intencionalidad de sus turnos a partir de su relación con el interlocutor y el contexto.

Ya con respecto al último, Hymes (1972) dice que los individuos son competentes comunicativos cuando son capaces de realizar una variedad de actos de habla, participar de eventos comunicativos y evaluar sus acciones a partir de la perspectiva del otro.

(…) un niño normal adquiere conocimiento de oraciones no apenas gramaticales, sino también apropiadas. Él o ella adquieren competencia para discernir cuándo hablar, cuándo no hablar, qué hablar, con quién, cuándo, dónde y de qué modo. En resumen, un niño se torna capaz de realizar una variedad de actos de habla, participar de eventos de habla y evaluar sus acciones por los otros. Esa competencia, además, es parte de las actitudes, valores y motivaciones en lo que se refiere al lenguaje, sus características y usos. Es parte integrante también de la competencia, y de las actitudes, sobre la interrelación entre el lenguaje y otros códigos de comportamiento comunicativo (Hymes, 1972, p. 277-278, traducción nuestra).

Durante ese proceso comunicacional, se involucran, como Hymes (1972) propone, *space:* el espacio y la escena en que se promueven las actuaciones lingüísticas; *participants:* los agentes comunicativos (locutor e interlocutor), bien como sus roles, sus géneros, sus relaciones, etc.; *ends:* la finalidad de la comunicación (persuadir, pedir y dar información, socializar, etc.)*, acts:* los actos de comunicación, como: saludar, pedir disculpas, expresar sentimientos, etc.; *key:* el registro de la

actuación lingüística (comunicación formal o informal); *instruments:* los canales de comunicación (teléfono, cara a cara, correo electrónico, etc.); *norms:* las normas de interpretación y de interacción; y, por fin, *genres:* el género textual. Se apunta que, al contextualizar con el área secretarial, esos individuos, para considerarse competentes comunicativos en español como lengua extranjera, necesitan producir "enunciados lingüísticamente adecuados, físicamente posibles, apropiados sociolingüísticamente" (Battle Rodríguez, 2020, p. 9) y responder a la realidad, teniendo en cuenta sus dimensiones conforme elucida Hymes (1972).

Con base en esos presupuestos teóricos, se analizarán, como sigue, los materiales didácticos para Secretariado, considerando la sociolingüística interaccional. Así pues, para servir de parámetros, vamos a destacar los siguientes indicadores propuestos por Aguirre Beltrán (2010).

Adecuación a las necesidades de los aprendientes y al contexto de aprendizaje:
— necesidades objetivas de la Situación Meta (SM) — necesidades de los alumnos (SA) – nivel del grupo/nivel requerido, ámbito, situaciones de comunicación, propósitos específicos/área — contextualización, con referencia a las situaciones de comunicación – temas (actualización, terminología) — macrodestrezas/microdestrezas — tipología de textos, escritos formularios (actualización)
Coherencia con el programa (enfoque, descripción de lengua):
— objetivos – contenidos — enfoque metodológico – procedimientos de aprendizaje (autonomía) — evaluación
Programación de contenidos: relevancia, adecuación, significatividad, propiedad:
– lingüístico — pragmático-discursivo – sociolingüístico — académico/profesional

Tabla 3: los criterios para seleccionar, analizar y evaluar materiales curriculares de EFE. Fuente: Aguirre Beltrán (2010, p. 173-175)

En relación con el nivel requerido por el material, nos basamos en Plan Curricular del Instituto Cervantes (PCIC) para funcionar de base para poder identificar y relacionar el nivel lingüístico de acuerdo con el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas. Sin embargo, algunas publicaciones empezaron a ser comercializados antes y, por lo tanto, no hay una composición prototípica, como *El Español por profesiones —Secretariado*. Sin embargo, cuando consideramos los objetivos de la lección, podemos inferir que corresponde al nivel B2, ya que los aprendientes deben ser capaces de "entender las ideas principales de textos complejos que traten de temas tanto concretos como abstractos, incluso si son de carácter técnico, siempre que estén dentro de su **campo de especialización**" (MCER, 2002, grifo nuestro). Ya con relación con los materiales didácticos en portugués, no es posible asociar a la perspectiva de MCER (2002), porque su configuración se distingue del patrón. No obstante, se encuentra en el nivel inicial, pues, como retorno, se espera que los aprendientes comprendan frases sencillas y lean textos breves y simples.

En seguida, presentamos una visión completa sobre el nivel lingüístico de los manuales, así como la contextualización, los temas, las macrodestrezas/microdestrezas y la tipología.

Nomes	Español para secretariado	El español por profesiones – secretariado	Espanhol para secretariado executivo	Espanhol para Secretariado: Um Guia Prático para Secretários, Assessores e Assistentes
Adecuación a las necesidades de los aprendientes y al contexto de aprendizaje				
Nivel requerido	A1~A2. Ej.: De forma encubierta No entiendo este ejercicio. [= Te pido que me ayudes a hacer este ejercicio.]	B2. Ej.: (página 69) Persona ¿A / Con / En quién...? ¿A quién vas a ver? ¿Con quién estabas?	No lo hay como aplicar, pues está en portugués.	No lo hay como aplicar, pues está en portugués
Propósitos específicos/área	Teléfono	Teléfono (lección 5)	Teléfono	Teléfono
Contextualización, con referencia a las situaciones de comunicación	Sí. Texto inicial.	Sí. Texto inicial e imagen.	Sí. Inicía la sección con la primera etapa de la llamada telefónica.	Sí. Inicía la sección con la primera etapa de la llamada telefónica.
Temas (actualización, terminología)	No. Recursos lingüísticos no concatenados con la realidad profesional. Se encuentran en nivel social.	Sí. Ej.: a) anote todas las fórmulas de saludo, de presentación y de despedida, así como aquellas que recuerde y que tengan la misma función.	Sí. Presenta el vocabulario adecuado a cada etapa de la llamada telefónica	Sí. Presenta expresiones útiles para la llamada telefónica (páginas 62 y63).
Macrodestrezas/microdestrezas	Compresión lectora y expresión escrita.	Expresión oral, expresión escrita y comprensión lectora e interacción oral. No sé si no tuvimos acceso al audio, pero sentimos falta de comprensión auditiva.	Comprensión lectora y expresión escrita.	Comprensión lectora, comprensión auditiva y expresión escrita.
Tipología de textos, escritos formularios (actualización)	Texto escrito	Texto oral, escrito y mixto	Texto escrito	Textos escrito oral y escrito

Fuente: Dados de la investigación

Con respecto a la contextualización, en *Español para secretariado* y *El español por profesiones — Secretariado*, los textos iniciales introducen el contenido para que el alumnado logre establecer vínculos entre sus experiencias previas y el nuevo conocimiento. Chassot (2001) elucida que la contextualización tiene como objetivo llamar la atención y despertar la curiosidad, pero, con intención motivacional, conduce el asunto de la lección a que se direcciona, basándose en problematización, organización del conocimiento y aplicación. En *El español por profesiones — Secretariado*, también se cuenta con un recurso adicional, los elementos visuales, para activar el conocimiento de mundo y realizar las inferencias a partir de las pistas contextuales.

A continuación, se nota que los materiales se hallan adecuados a la profesión, pero *Español para secretariado*, en lugar de trabajar con el registro formal y dentro del contexto de Secretariado, prefirió partir del nivel personal con una conversación entre madre e hija. En referencia a Aguirre Beltrán (2003), el libro debería impulsar o desarrollar la comunicación y la consecución de la competencia comunicativa a fin de capacitar a los aprendientes para desenvolverse en el puesto de trabajo. Durão (1999) podría haber aprovechado ese texto para fomentar la realización de tareas y la formación de géneros del entorno organizacional para desarrollar capacidades, destrezas y técnicas para la comunicación organizacional.

Entre todos los examinados, se evidencia que *El español por profesiones – secretariado* fue un único material que trabajó las cuatro destrezas integralmente (expresiones y comprensiones), además de la interacción oral. Sin embargo, le falta desarrollar más la comprensión auditiva, por medio de audios (ya que no contiene), trabajando la comprensión en detalles, la activación conjunta de procesos involucrados en la actividad, la atención particular a alguna parte del proceso y la atención a las estrategias de comprensión auditiva (Giovannini *et al.*, 1999).

Considerando la tipología, se observa que también cambia conforme cada material. Lo más completo, entre las opciones, es *El español por profesiones —secretariado,* ya que incluye textos orales, escritos y mixtos. En contrapunto, *Español para secretariado* y *Espanhol para secretariado executivo* se concentran en los textos escritos. Eso incide, sobre todo, en el proceso de aprendizaje, dado que cada individuo tiene su estilo y, consecuentemente, diferentes enfoques o formas de aprender. Alonso (2012, p. 25) hace referencia a la manera particular en que cada estudiante lleva a cabo los procesos de adquisición y aprendizaje, como: a) aprendientes visuales: aprenden mediante textos, imágenes, gráficos, etc.; b) aprendientes auditivos: aprenden escuchando las explicaciones, los audios, las canciones, etc.; c) aprendientes cinésicos: aprenden haciendo actividades manuales, movimientos corporales, mímicas, etc. Percibe, entonces, que *Español para secretariado* y *Espanhol para secretariado executivo* acogen, en especial, a los estudiantes con el estilo de aprendizaje visual.

Nomes	Español para secretariado	El español por profesiones – secretariado	Espanhol para secretariado executivo	Espanhol para Secretariado: Um Guia Prático para Secretários, Assessores e Assistentes
Coherencia con el programa (enfoque, descripción de lengua)				
Objetivos	Responder a uma llamada de atención/decir a la gente que explique algo o que hable más de espacio/decir a la gente que repita algo que no se há entendido bien.	Solicitar y dar información detallada/hacer reservas/comprobaciones, cambios y anulaciones	Atender y realizar llamada telefónica.	
Contenidos	Teléfono y lenguaje corporal	Teléfono, reserva y comprobaciones, cambios y anulaciones	Atención de llamadas telefónicas; realización de llamadas telefónicas; sistematización lingüística	Expresiones útiles; atendiendo al teléfono; atendiendo al teléfono; llamando, transferiendo llamada; malentendidos; en espera; mostrando acuerdo; algunos problemas; despediddas y agradecimientos.
Enfoque metodológico	Estructuralismo	Comunicativo	Estructuralismo, a causa de la transferencia de la LM a LE.	Estructuralismo, a causa de la transferencia de la LM a LE.
Procedimientos de aprendizaje (autonomía)	No se aplica. No hay espacio para produccón libre.	Actividad de la página 68. Dé su propia explicación de estas expresiones.	No se aplica. No hay espacio para producción libre.	No se aplica. No hay espacio para producción libre.

Fuente: Dados de la investigación

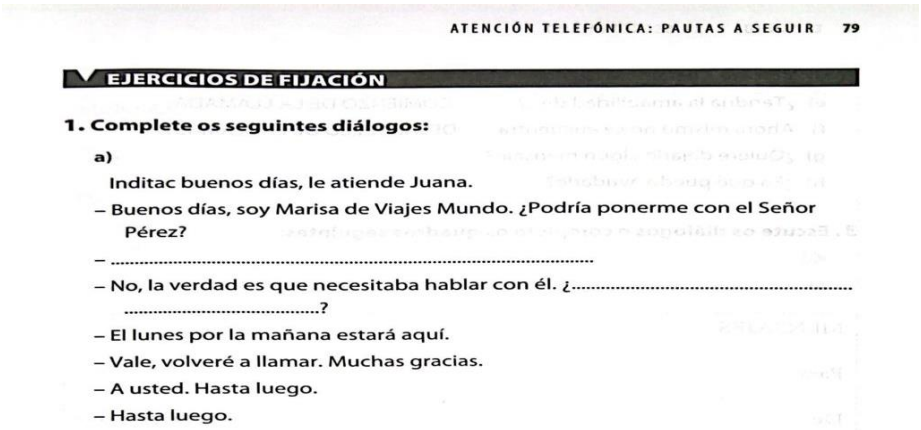
En el segundo bloque, se orienta por la coherencia con el programa. Como parte integrante de esa sección, hay la definición de los objetivos por parte de los materiales. Santa-Cecilia (2000, p. 39) afirma que hay cuatro formas de describirlos: a) especificar las cosas que el profesor debe hacer; b) especificar el contenido del curso, mediante listas de temas, conceptos, generalizaciones u otros elementos; c) especificar patrones generalizados de comportamientos, como "desarrollar el pensamiento crítico" o "desarrollar actitudes sociales"; d) especificar los tipos de conducta que los alumnos serán capaces de realizar como resultado de la enseñanza. Con base en los manuales, todos han definido los objetivos en los sumarios, salvo *Espanhol para Secretariado: Um GuiaPrático para Secretários, Assessores e Assistentes*. Son objetivos de actuación o de conducta, pues "ponen énfasis en los resultados" (Santa-Cecilia, 2000, p. 40). En otras palabras, se define qué se espera de los estudiantes en el cierre de la sección pedagógica, teniendo como parámetro el enfoque temático (llamada telefónica).

En relación con los contenidos, *Español para secretariado* no fue muy específico en delimitar esos elementos, porque el texto sobre lenguaje corporal no dialoga con el capítulo, provocando una ruptura de uniformización de procesos mentales. Se percibe, pues, falta de criterios para distribuir y graduar esos contenidos.

En referencia al enfoque o al método, se observa que *El español por profesiones – secretariado* responde al enfoque comunicativo, pues sus procesos y sus discursos involucran la comunicación a partir de las intenciones que los hablantes tienen. En la perspectiva de la lengua como herramienta de comunicación. Diferentemente, las otras obras se construyen por el método estructuralista, ya que no hay visión de los procesos de aprendizaje de manera holística, basando, pues, en la lectura, la escritura y la mediación. Su configuración se dirige por presentación de un texto, lectura, cuestionario sobre el texto (en general, para localizar elementos presentes en lo mismo), exposición de paradigma gramatical o regla de uso, ejercitación para poner en práctica (conjugación, reglas, etc.) rellenando huecos o frase, ejercitación de listas de palabras, etc. Entre las opciones, *Espanhol para secretariado: um guia para secretários, asesores e asistentes* se compone por una característica más típica del método estructuralista.

En ese caso, Varela González (2012) desarrolla una de las fases de la llamada telefónica (transferencia) por intermedio del método estructuralista, con el par lingüístico portugués-español. Con base en House (2016, p. 128, traducción nuestra), esa medicación lingüística cumple papel de "explotar deliberadamente la propia experiencia de los estudiantes con la lengua, animarlos a

reconocer cómo se puede utilizar otra lengua para comprender significados de maneras alternativas y dar crédito explícitamente a lo que logran al crear significado en su lenguaje 'viejo' y 'nuevo"'. Como consecuencia, las destrezas orales se hallan secundarias, y los hablantes solo van a reconocer mejor los modelos acreditados y las posibilidades expresivas y estilística en su forma escrita (énfasis en la escritura, la lectura y la mediación).



ATENCIÓN TELEFÓNICA: PAUTAS A SEGUIR 79

EJERCICIOS DE FIJACIÓN

1. Complete os seguintes diálogos:

a)

Inditac buenos días, le atiende Juana.

– Buenos días, soy Marisa de Viajes Mundo. ¿Podría ponerme con el Señor Pérez?

– .....

– No, la verdad es que necesitaba hablar con él. ¿.....?

– El lunes por la mañana estará aquí.

– Vale, volveré a llamar. Muchas gracias.

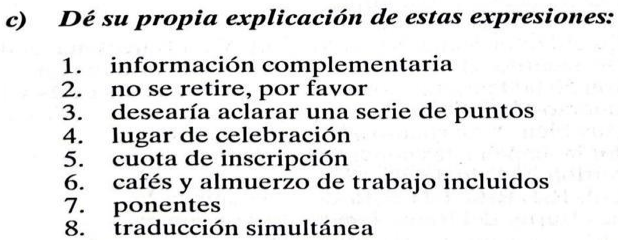
– A usted. Hasta luego.

– Hasta luego.

Figura 1: *Espanhol para Secretariado: Um Guia Prático para Secretários, Assessores e Assistentes*. Fuente: Varela González (2012)

Se apunta, en el caso anterior, que el ejercicio sigue un propósito de operar la lengua como un conjunto de reglas gramaticales y de construcciones sintácticas, en que los estudiantes tienen que rellenar los diálogos y aplicar paradigma. Aunque ese tipo de la actividad se relacione con modelos antiguos, se halla presente en los materiales actuales por valorar cierto tipo de variación lingüística. Como en el ámbito empresarial se prestigia ese registro formal, se nota que atiende a esa necesidad por medio de repetición y sistematización de su ejercicio. Por lo tanto, no se puede encarar como algo negativo, sino como expresión y estilísticas de español en su forma escrita común en ambiente laboral.

Ya *El español por profesiones -secretariado* (Aguirre Beltrán y Enterría, 1992) tiene como característica los procedimientos del aprendizaje autónomo. Para ilustrar, se destaca esta figura.



c) Dé su propia explicación de estas expresiones:

1. **información complementaria**
2. **no se retire, por favor**
3. **desearía aclarar una serie de puntos**
4. **lugar de celebración**
5. **cuota de inscripción**
6. **cafés y almuerzo de trabajo incluidos**
7. **ponentes**
8. **traducción simultánea**

Figura 2: *El español por profesiones – secretariado.* Fuente: Aguirre Beltrán y Enterría (1992)

Como estrategia de aprendizaje autónomo, debe ocuparse de una perspectiva heurística para que el alumnado adquiera nuevos conocimientos por sí solo, de modo que su contenido no sea un producto final, sino un proceso. Giovannini *et al.* (1996, p. 25) señala que la autonomía se origina de las vivencias previas de su aprendizaje y busca promover la habilidad de tomar decisiones. Tal y como la Figura 2, se añade que la intención es ponerse independiente y lograr su propio camino de aprendizaje; tener la responsabilidad; intercambiar y contar sus experiencias; participar activamente en el aula; y, por último, reflexionar sobre el idioma y sobre su proceso (Giovannini *et al.*, 1996, p. 30).

Más adelante, se introduce la programación de contenidos (relevancia, adecuación, significatividad y propiedad), que, desde nuestro punto de vista, es lo que distingue entre un material regular y otro con fines específicos.

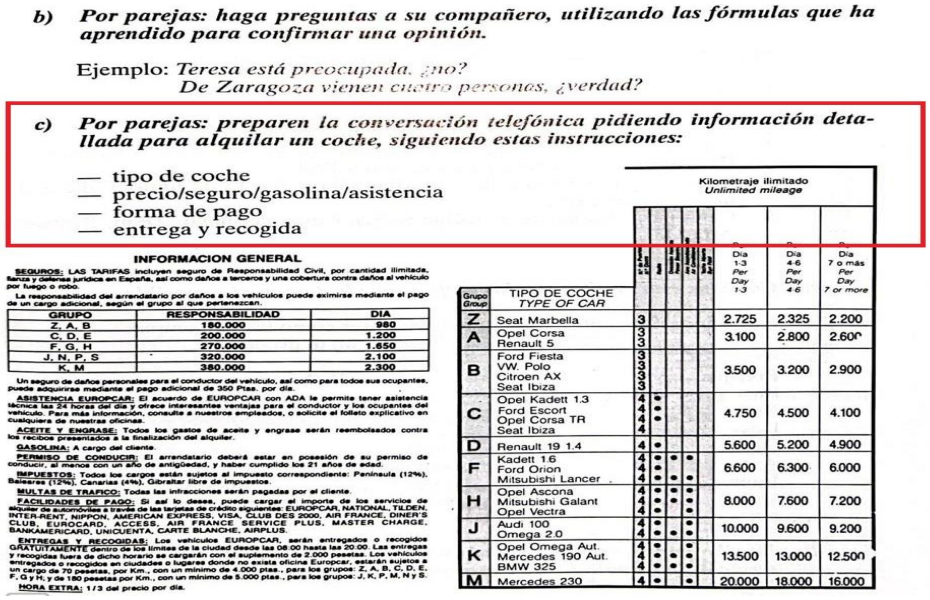
Nomes	Español para secretariado	El español por profesiones – secretariado	Espanhol para secretariado executivo	Espanhol para Secretariado: Um Guia Prático para Secretários, Assessores e Assistentes
Programación de contenidos: relevancia, adecuación, significatividad, propiedad				
Lingüístico	Presente de subjuntivo. La preposición a, para y por. Ortografía de las letras G y J.	Sí. Vocabulario específico de la situación.	Sí. Vocabulario específico de la situación.	Sí. Vocabulario específico de la situación.
Pragmático-discursivo	Sí. Distingüir entre formal e informal. Pero, falta instrucción clara para explicar esa diferencia.	Sí. Ej.: página 69 (d) En parejas: uno de ustedes trabaja en esta empresa y va a tener que dar información por teléfono sobre este curso.	No.	No.
Sociolingüístico	No.	Sí.	No.	No.
Intercultural	No se aplica.	Sí.. Ej.: páginas 67 (texto) y 71 (b). Deletrear.	No.	No.
Académico-profesional	Profesional	Profesional	Profesional	Profesional

Fuente: Dados de la investigación

En general, todos los materiales lograron representar las situaciones profesionales, pero cada uno dentro de su dimensión. En otras palabras, los secretarios van a recibir insumos inherentes a su profesión, resignificarlos y, por fin, ponerlos en acción, de acuerdo con los géneros que se encuentren en su día a día. En el caso de *Espanhol para secretariado: um guía prático para secretários, assessores e asistentes* y *Espanhol para secretariado executivo,* se concentran en las etapas de la llamada telefónica, principalmente, trabajando la comprensión lectora y la expresión escrita. Como el tratamiento de sus estructuras fraseológicas es de cuño transparente, esos sujetos llevan consigo experiencias personales, pero agregan la formalidad que se exige de ese género oral en la comunicación organizacional. En oposición, *Español para secretariado* también añade al contenido las preposiciones *a* y *por*, bien como la ortografía G y J. No obstante, si consideramos Dudley-Evans & St. John (1998), esos están en desacuerdo con que se espera con el nivel intermedio y avanzado, ya que los aprendientes ya los debería haber interiorizado y formalizado. Por lo tanto, podemos interpretar esas aportaciones como una manera de recapitulación.

Ya en relación con el aspecto pragmático-discursivo, podemos citar *Español para secretariado* por ofrecer algunas situaciones comunicativas por teléfono, distinguiendo entre registros formales e informales. Sin embargo, nos falta una explicación de uso de esas inscripciones lingüísticas, porque solo hay su exposición. Durão (1999) debería haber fornecido explicaciones para saber cuándo se usa cada uno de ellos y, con eso, los estudiantes podrán colocarlos en práctica durante una llamada telefónica en la empresa.

Tomando cuenta de los contenidos sociolingüísticos e interculturales, hay apenas en el libro *El español por profesiones —secretariado* como recurso para evitar los estereotipos, los malentendidos y los conflictos con la alteridad.



b) ***Por parejas: haga preguntas a su compañero, utilizando las fórmulas que ha aprendido para confirmar una opinión.***

Ejemplo: *Teresa está preocupada, ¿no?*
De Zaragoza vienen cuatro personas, ¿verdad?

c) ***Por parejas: preparen la conversación telefónica pidiendo información detallada para alquilar un coche, siguiendo estas instrucciones:***

— tipo de coche
— precio/seguro/gasolina/asistencia
— forma de pago
— entrega y recogida

INFORMACION GENERAL

SEGUROS: LAS TARIFAS incluyen seguro de Responsabilidad Civil, por cantidad ilimitada, fianza y defensa jurídica en España, así como daños a terceros y una cobertura contra daños al vehículo por fuego o robo.

La responsabilidad del arrendatario por daños a los vehículos puede eximirse mediante el pago de un cargo adicional, según el grupo al que pertenezcan:

GRUPO	RESPONSABILIDAD	DIA
Z, A, B	180.000	980
C, D, E	200.000	1.200
F, G, H	270.000	1.650
J, N, P, S	320.000	2.100
K, M	380.000	2.300

Un seguro de daños personales para el conductor del vehículo, así como para todos sus ocupantes, puede adquirirse mediante el pago adicional de 350 Ptas. por día.

ASISTENCIA EUROPCAR: El acuerdo de EUROPCAR con ADA le permite tener asistencia técnica las 24 horas del día y ofrece interesantes ventajas para el conductor y los ocupantes del vehículo. Para más información, consulte a nuestros empleados, o solicite el folleto explicativo en cualquiera de nuestras oficinas.

ACEITE Y ENGRASE: Todos los gastos de aceite y engrase serán reembolsados contra los recibos presentados a la finalización del alquiler.

GASOLINA: A cargo del cliente.

PERMISO DE CONDUCIR: El arrendatario deberá estar en posesión de su permiso de conducir, al menos con un año de antigüedad, y haber cumplido los 21 años de edad.

IMPUESTOS: Todos los cargos están sujetos al impuesto correspondiente: Península (12%), Baleares (12%), Canarias (4%), Gibraltar libre de impuestos.

MULTAS DE TRAFICO: Todas las infracciones serán pagadas por el cliente.

FACILIDADES DE PAGO: Si así lo desea, puede cargar el importe de los servicios de alquiler de automóviles a través de las tarjetas de crédito siguientes: EUROPCAR, NATIONAL TILDEN, INTER-RENT, NIPPON, AMERICAN EXPRESS, VISA, CLUB DES 2000, AIR FRANCE, DINER'S CLUB, EUROCARD, ACCESS, AIR FRANCE SERVICE PLUS, MASTER CHARGE, BANKAMERICARD, UNICUENTA, CARTE BLANCHE, AIRPLUS.

ENTREGAS Y RECOGIDAS: Los vehículos EUROPCAR, serán entregados o recogidos GRATUITAMENTE dentro de los límites de la ciudad desde las 08.00 hasta las 20.00. Las entregas y recogidas fuera de dicho horario se cargarán con el suplemento de 2.000 pesetas. Los vehículos entregados o recogidos en ciudades o lugares donde no exista oficina Europcar, estarán sujetos a un cargo de 70 pesetas, por Km., con un mínimo de 4.000 ptas., para los grupos: Z, A, B, C, D, E, F, G y H, y de 180 pesetas por Km., con un mínimo de 5.000 ptas., para los grupos: J, K, P, M, N y S.

HORA EXTRA: 1/3 del precio por día.

Grupo Group	TIPO DE COCHE TYPE OF CAR					Kilometraje ilimitado Unlimited mileage		
						Día 1-3 Per Day 1-3	Día 4-6 Per Day 4-6	Día 7 o más Per Day 7 or more
Z	Seat Marbella	3				2.725	2.325	2.200
A	Opel Corsa Renault 5	3 3				3.100	2.800	2.600
B	Ford Fiesta VW. Polo Citroen AX Seat Ibiza	3 3 3 3				3.500	3.200	2.900
C	Opel Kadett 1.3 Ford Escort Opel Corsa TR Seat Ibiza	4 4 4 4	•			4.750	4.500	4.100
D	Renault 19 1.4	4	•			5.600	5.200	4.900
F	Kadett 1.6 Ford Orion Mitsubishi Lancer	4 4 4	• • •	• •	•	6.600	6.300	6.000
H	Opel Ascona Mitsubishi Galant Opel Vectra	4 4 4	• • •	• •	•	8.000	7.600	7.200
J	Audi 100 Omega 2.0	4 4	• •	• •	•	10.000	9.600	9.200
K	Opel Omega Aut. Mercedes 190 Aut. BMW 325	4 4 4	• • •	• • •	•	13.500	13.000	12.500
M	Mercedes 230	4	•	•		20.000	18.000	16.000

Figura 3: *El español por profesiones – secretariado.* Fuente: Aguirre Beltrán y Enterría (1992)

De acuerdo con la Figura 3, se promueve la construcción del conocimiento en la lengua a partir de la interacción oral, pues, por medio de la relación con el otro, el locutor tiene que adecuar su vocabulario a fin de llevar a cabo la intencionalidad comunicativa (Austin, 1962). Es una actividad típica de la profesión de Secretariado y, por lo tanto, los estudiantes se sentirán entusiasmados e inspirados. Además, implica estructuras con recursos lingüísticos relevantes y pertinentes a la comunicación organizacional, recursos funcionales y discursivos del área.

En referencia a los materiales disponibles en el mercado editorial, se concluye que, a partir de la óptica del enfoque comunicativo, el material didáctico *El español por profesiones – secretariado* (Aguirre Beltrán y Enterría, 1992) responde mejor entre las opciones a las cuales tuvimos acceso, dado que está orientado a la acción, es decir, la lengua como instrumento de comunicación. En otras palabras, no apenas reflexiona sobre la realidad, sino especialmente interviene en ella y, consecuentemente, sus formas lingüísticas se adecuan a las intenciones y los mecanismos de cooperación entre interlocutores. Cuando retomamos Nunes (2009), en que se menciona que los estudiantes de Secretariado tienen dificultades para cuando se enfrente a la interacción oral en la empresa, se nota que ese manual puede servir como mejor herramienta para el desarrollo de esa destreza, principalmente, cuando observamos su adecuación a las necesidades de los aprendientes y al contexto de aprendizaje, su coherencia con el programa (enfoque, descripción de lengua) y su programación de contenidos. No obstante, no podemos desconsiderar las iniciativas de otras propuestas pedagógicas, pues, como mencionamos anteriormente, ellos pueden atender a otros estilos de aprendizaje y a otras necesidades de esos profesionales.

CONCLUSIONES

Este artículo tuvo como objetivo aplicar, con base en Aguirre Beltrán (2010), los criterios para seleccionar, analizar y evaluar materiales curriculares de *Español con Fines Específicos*, que, en nuestro caso, se dirige a los secretarios. Teniendo en cuenta su propuesta, nos enfocamos en los siguientes puntos: a) adecuación a las necesidades de los aprendientes y al contexto de aprendizaje; b) coherencia con el programa (enfoque, descripción de lengua); c) programación de contenidos: relevancia, adecuación, significatividad, propiedad. Entre ellos, se destacan: *Español para secretariado* (Durão, 1999), *El español por profesiones – secretariado* (Aguirre Beltrán y Enterría, 1992), *Espanhol para secretariado executivo* (Vargem y Freitas, 2011) y *Espanhol para Secretariado: UmGuiaPrático para Secretários, Assessores e Assistentes* (Varela González, 2012).

En general, esos consiguen retratar la rutina de los profesionales de Secretariado, en especial, cuando nos referimos al telefonema, porque se ofrece *input* rico, significativo y comprensible, que impulsa una relación de proximidad por ser inherente a su cotidiano. Sin embargo, no permiten, salvo *El español por profesiones – secretariado,* desarrollar la competencia comunicativa de las cuatro destrezas integralmente y, principalmente, la interacción oral. Por ello, se recomiendan actividades, además de bien contextualizadas, con objetivos integrados con las necesidades de producción oral para que los aprendientes practiquen y desarrollen la pluri gestión. En otras palabras, deben ir más allá de la expresión y de la comprensión y enfatizar la interacción y la colaboración comunicativa, dado que van a colaborar en el proceso de interacción oral. Como en el texto hay varias voces, esos individuos van a negociar y hacer cambios de turnos de palabras y de roles (emisor y receptor). En el libro de Aguirre Beltrán, como ilustración, se pueden encontrar actividades para comprender, responder, reaccionar y añadir lo que consideran pertinente. También encontramos algunas estrategias de comunicación, tales como: a) evitación: evitar determinar estructuras complejas y simplificar la lengua; b) compensación: parafrasear, ejemplificar, definir, pedir aclaraciones, etc.

Finalmente, manifestamos aquí nuestra intención de colaborar con los docentes de la carrera, presentando un análisis para selección de los materiales didácticos de español para Secretariado. Es innegable que, como hay pocas publicaciones, tenemos que valorar las iniciativas por propiciar nuevas miradas para el desarrollo de español con fines específicos y, pues, contribuir para que aparezcan más y más libros para el área.

BIBLIOGRAFÍA

Aguirre Beltrán, B. (2010). Consideraciones y criterios para seleccionar, analizar y evaluar materiales curriculares de EFE. *El español en contextos específicos: enseñanza e investigación*, 153.

Aguirre Beltrán, B. (2000). El español para la comunicación profesional: Enfoque y orientaciones didácticas. In *Actas del I Congreso Internacional de español para fines específicos* (pp. 34-43).

Aguirre Beltrán, B.; Enterría, J. G. (1992). *El español por profesiones. Secretariado*. Sociedad General Española de Librería.

Alonso, E. (2012). *Soy profesor/a. Aprender a enseñar 1*. Madrid: Edelsa.

Austin, J. L. (1962). *How to do things with words. Oxford*: Oxford Univ. Press.

Battle Rodríguez, J. (2020). *Conceptos lingüísticos subyacentes al enfoque comunicativo en la didáctica de lenguas extranjeras*. Barcelona: Universitat de Barcelona, 2020.

Chambers, F. (1980). *Re-evaluation of needs analysis*. ESP JOURNAL, v. 1, n.º 1, p. 25-33.

Chassot, A. (2001). *Alfabetização Cientifica: questões e desafios para a educação*. 2. Ed. Ijuí: Uniju (Coleção Educação em Química).

Consejo de Europa. (2002): *Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación,* Madrid: Anaya.

Dudley-Evans, T; John, M. J. S. T. *Developments in English for specific purposes: a multi-disciplinary approach*. Cambridge: Cambridge University Press, 1998.

Durão, A. B. D. A. B., & Alonso, B. S. (1999). *Español para secretariado*. Editora UEL.

Giovannini, A. et al. (1999). *Profesor en acción 1. El proceso de aprendizaje.* Madrid: Edelsa.

Grice, P. (1975). *Logic and conversation*. In: Ccole, P.; Morgan, J.L. (Eds). Syntax and semantics 3: Speech acts, p. 41-58. New York: Seminar Press.

House, J. (2016): *Translation as Communication across Languages and Cultures*, Routledge, Nueva York.

Hymes, D. (1974). *Foundations in Sociolinguistics*. An Ethnographic approach. Filadelfia: University of Philadelphia Press.

Koch, I. G. V. *O texto e a construção dos sentidos*. São Paulo: Contexto, 1997.

Long, M. H. (2003). Español para fines específicos: ¿textos o tareas?. *Español para fines específicos. Actas del*, *11*, 15-39.

Nunes, W. S. (2021). *"¡Hola! Soy el profesional de Secretariado Ejecutivo": el telefonema como herramienta pedagógica para el desarrollo de la competencia comunicativa en el aula de español de los profesionales de Secretariado Ejecutivo en Brasil.* Trabajo final de máster (Máster en Formación de Profesores de Español como Lengua Extranjera) – Universitat de Barcelona. Barcelona, p. 78.

Nunes, W. S. (2009). *O processo de ensino-aprendizagem da língua espanhola dos estudantes de Secretariado Executivo: estudo de caso – Universidade Federal de Roraima.* 75 f. Trabalho de conclusão de curso (Graduação) – Departamento de Letras, Universidade Federal de Viçosa.

Revuz, C. A (1998). língua estrangeira entre o desejo de um outro lugar e o risco do exílio. In: Signorini, I. (org.). *Língua(gem) e identidade: elementos para discussão no campo aplicado*. Campinas: Mercado das Letras.

Sans, N. (2002). Criterios para la evaluación y el diseño de materiales didácticos para la enseñanza de ELE [en línea], disponible en: http://www.mec.es/sgci/br/es/publicaciones/seminarios/seminarios00/02_criterios.pdf, recuperado en: 22 sep 2022.

Santa-Cecilia, Á. G. (2000). *Cómo se diseña un curso de lengua extranjera*. Arco/Libros.

Varela González, P. (2012). *Espanhol para Secretariado: um guia prático para secretários, assessores e assistentes*. Rio de Janeiro: Elsevier.

Vargem, D. P.; Freitas, L. A. (2011). *Espanhol para Secretariado Executivo*. Curitiba: IESDE Brasil S.A.