# Las aplicaciones del Marco Común Europeo de Referencia en la enseñanza del español de los negocios.

**Ángel M. Felices Lago y Emilio Iriarte Romero**
*Centro de Lenguas Modernas. Universidad de Granada*

### *Introducción*

En este artículo nos proponemos hacer un análisis de cuáles pueden ser las aportaciones que el Marco Común Europeo de Referencia[1], (MCER en adelante) ofrece para la enseñanza del Español de los Negocios desde un punto de vista didáctico.
Nos centraremos primero en los conceptos básicos que el MCER ofrece con la intención de tener una visión global de las bases metodológicas que dicho documento aporta. Seguidamente analizaremos cuáles son las competencias tanto generales como comunicativas que un estudiante debe dominar a la hora de enfrentarse a la ardua tarea de estudiar una lengua extranjera. Como consecuencia de la fase anterior, ofreceremos una tipología de actividades enmarcadas dentro de cada una de las competencias que consideramos esenciales a la hora de plantearnos una unidad didáctica dirigida a estudiantes de español de los negocios que poseen un dominio de lengua de los niveles C1 o C2.

### *1.- Conceptos básicos*

El MCER supone una guía o sugerencia de cuáles se consideran los conceptos básicos que como profesores de lenguas extranjeras podemos tener en cuenta a la hora de plantearnos cuestiones metodológicas cuando diseñamos nuestros cursos.
Damos a continuación una lista de los conceptos y las definiciones que corresponden a cada uno de ellos:

- Las competencias son la suma de conocimientos, destrezas y características individuales que permiten a una persona realizar acciones.
- Las competencias generales son las que no se relacionan directamente con la lengua, pero a las que se puede recurrir para acciones de todo tipo, incluyendo las actividades lingüísticas.
- Las competencias comunicativas son las que posibilitan a que una persona actúe utilizando específicamente medios lingüísticos.
- El contexto se refiere al conjunto de acontecimientos y de factores situacionales (físicos y de otro tipo), tanto internos como externos a la persona, dentro del cual se producen los actos de comunicación.
- Las actividades de lengua suponen el ejercicio de la competencia lingüística comunicativa dentro de un ámbito específico a la hora de procesar (en forma de comprensión o de expresión) uno o más textos con el fin de realizar una tarea.

- Los procesos se refieren a la cadena de acontecimientos, neurológicos y fisiológicos, implicados en la expresión y en la comprensión oral y escrita.
- El texto es cualquier secuencia de discurso (hablado o escrito) relativo a un ámbito específico y que durante la realización de una tarea constituye el eje de una actividad de lengua, bien como apoyo o como meta, bien como producto o como proceso.
- El ámbito se refiere a los sectores amplios de la vida social en los que actúan los agentes sociales. Aquí se ha adoptado una clasificación de orden superior que los limita a categorías principales que son adecuadas para el aprendizaje, la enseñanza y el uso de la lengua: los ámbitos educativo, profesional, público y personal.

Teniendo en cuenta los propósitos generales de aprendizaje y enseñanza de lenguas, puede resultar útil distinguir al menos los siguientes:
— el ámbito personal, que es el de la vida privada del individuo que se centra en su familia y en sus amigos y en el que se realizan prácticas individuales tales como la lectura por placer, la escritura de un diario personal, la dedicación a un interés particular o a una afición, etc.;
— el ámbito público, que es aquel en el que la persona actúa como miembro de la sociedad o de alguna organización y en el que se realizan transacciones de distinto tipo con una variedad de propósitos;
— el ámbito profesional, que es aquel en el que la persona desarrolla su trabajo o su profesión;
— el ámbito educativo, en el que la persona participa en alguna forma organizada de aprendizaje, sobre todo (pero no necesariamente) dentro de una institución educativa.
En cada ámbito, las situaciones externas que surgen pueden ser descritas en función de:
— el lugar y los momentos en que ocurren;
— las instituciones u organizaciones: la estructura y los procedimientos de los que controlan gran parte de lo que normalmente puede ocurrir;
— las personas implicadas, sobre todo según la relevancia de sus papeles sociales en relación con el usuario o alumno;
— los objetos (animados e inanimados) del entorno;
— los acontecimientos que tienen lugar;
— las intervenciones realizadas por las personas implicadas;
— los textos que se encuentran dentro de esa situación.

Una estrategia es cualquier línea de actuación organizada, intencionada y regulada, elegida por cualquier individuo para realizar una tarea que se propone a sí mismo o a la que tiene que enfrentarse.

Una tarea se define como cualquier acción intencionada que un individuo considera necesaria para conseguir un resultado concreto en cuanto a la resolución de un problema, el cumplimiento de una obligación o la consecución de un objetivo. Esta definición comprendería una amplia serie de acciones como, por ejemplo, mover un armario, escribir un libro, obtener determinadas condiciones en la negociación de un contrato, jugar una partida de cartas, pedir comida en un restaurante, traducir un

texto de una lengua extranjera o elaborar un periódico escolar mediante trabajo en grupos. Un factor importante es que la tarea debe aportar flexibilidad de adaptación a los diferentes niveles de dominio, tal y como menciona Juan Lázaro (2003:192) "podríamos decir que una misma tarea puede abordarse en diferentes niveles con un grado de concreción y enriquecimiento del producto final acorde a los recursos lingüísticos de los que dispone el estudiante".

***Las competencias parciales***

El MCER comprende la descripción de cualificaciones «parciales», que son apropiadas sólo cuando se requiere un conocimiento más restringido de la lengua (por ejemplo, para la comprensión más que para la expresión oral), o cuando se dispone de una cantidad limitada de tiempo para el aprendizaje de una tercera o cuarta lengua y se pueden conseguir quizá unos resultados más útiles aspirando, por ejemplo, a las destrezas de reconocimiento más que a las de recuperación. El hecho de dar un reconocimiento formal a dichas capacidades contribuirá al fomento del plurilingüismo mediante el aprendizaje de una mayor variedad de lenguas europeas.

***Multilingüismo y Plurilingüismo***

El multilingüismo es el conocimiento de varias lenguas o la coexistencia de distintas lenguas en una sociedad determinada. Se puede lograr simplemente diversificando las lenguas que se ofrecen en un centro escolar o en un sistema educativo concreto, procurando que los alumnos aprendan más de un idioma extranjero, o reduciendo la posición dominante del inglés en la comunicación internacional.

El enfoque plurilingüe enfatiza el hecho de que conforme se expande la experiencia lingüística de un individuo en los entornos culturales de una lengua, desde el lenguaje familiar hasta el de la sociedad en general, y después hasta las lenguas de otros pueblos (ya sean aprendidas en la escuela o en la universidad, o por experiencia directa), el individuo no guarda estas lenguas y culturas en compartimentos mentales estrictamente separados, sino que desarrolla una competencia comunicativa a la que contribuyen todos los conocimientos y las experiencias lingüísticas y en la que las lenguas se relacionan entre sí e interactúan. Tal y como señalan Llorián y Rodrigo (2005, p. 58) "desde una perspectiva plurilingüe el usuario – aprendiente de una nueva lengua se servirá de los conocimientos y habilidades o destrezas (lingüísticos y no lingüísticos) adquiridos o aprendidos durante los procesos de apropiación de otras lenguas, incluida la materna".

***2. Las competencias comunicativas y las competencias generales***

***A. Las competencias comunicativas***

Están compuestas por las siguientes subcompetencias:

2.1.- Las competencias lingüísticas
2.2.- Las competencias sociolingüísticas
2.3.- Las competencias pragmáticas

### *2.1.- Las competencias lingüísticas*

El enfoque adoptado procura determinar y clasificar los componentes principales de la competencia lingüística, definidos como el conocimiento de los recursos formales y la capacidad para utilizarlos. El esquema siguiente sólo pretende ofrecer, como instrumentos de clasificación, algunos parámetros y categorías que pueden resultar útiles para la descripción del contenido lingüístico y como base para la reflexión. Los profesionales que prefieran utilizar un marco de referencia distinto son libres, en este asunto como en cualquier otro, de hacerlo. En tal caso, deberían establecer la teoría, la tradición o la práctica que van a seguir.

Las competencias lingüísticas están compuestas por las siguientes subcompetencias:

2.1.1.- La competencia léxica.

La competencia léxica, que es el conocimiento del vocabulario de una lengua y la capacidad para utilizarlo, se compone de elementos léxicos y elementos gramaticales.

Los elementos léxicos comprenden:

a) Expresiones hechas, que se componen de varias palabras que se utilizan y se aprenden como un todo. Las expresiones hechas incluyen: fórmulas fijas como refranes o proverbios y modismos.
Régimen semántico: expresiones que se componen de palabras que habitualmente se utilizan juntas; por ejemplo: Cometer un crimen/error, ser culpable de (algo malo), disfrutar de (algo bueno).

b) Polisemia: Los elementos gramaticales pertenecen a clases cerradas de palabras tales como adverbios, artículos, etc.

2.1.2.- La competencia gramatical.

La competencia gramatical se puede definir como el conocimiento de los recursos gramaticales de una lengua y la capacidad de utilizarlos.

2.1.2.- La competencia semántica

Comprende la conciencia y el control de la organización del significado que posee el alumno. Trata de dos aspectos que son:

Relación de las palabras con el contexto general:
— referencia;
— connotación;
— nociones específicas generales.
Relaciones semánticas como, por ejemplo:
— sinonimia/antonimia;

— hiponimia / hiperonimia;
— régimen semántico;
— relaciones de la parte por el todo (metonimia);
— equivalencia de traducción.

2.1.3.- La competencia fonológica

La competencia fonológica supone el conocimiento y la destreza en la percepción y la producción de:

- las unidades de sonido (fonemas) de la lengua y su realización en contextos concretos (alófonos>);

- los rasgos fonéticos que distinguen fonemas (rasgos distintivos; por ejemplo: sonoridad, nasalidad, oclusión, labialidad);

- la composición fonética de las palabras (estructura silábica, la secuencia acentual de las palabras, etc.);

- fonética de las oraciones (prosodia):
    - acento y ritmo de las oraciones;
    - entonación.

2.1.3.- La competencia fonológica

La competencia ortográfica supone el conocimiento y la destreza en la percepción y la producción de los símbolos de que se componen los textos escritos. Los sistemas de escritura de todas las lenguas europeas se basan en el principio alfabético, aunque los de algunas otras lenguas siguen el principio ideográfico (por ejemplo: el chino) o el principio consonántico (por ejemplo: el árabe).

Para los sistemas alfabéticos, los alumnos deben saber y ser capaces de percibir y producir lo siguiente:

- las formas de las letras en sus modalidades normal y cursiva, tanto mayúsculas como minúsculas;
- la correcta ortografía de las palabras, incluidas las formas de contracción aceptadas;
- los signos de puntuación y sus normas de uso;
- las convenciones tipográficas y las variedades de tipos de letras, etc.;
- los signos no alfabetizables de uso común (por ejemplo: @, &, $, etc.).
- la capacidad de resolver la ambigüedad (palabras homónimas, ambigüedades sintácticas, etc.) en función del contexto.

2.1.3.- La competencia fonológica

A la inversa, los usuarios a los que se les pide que lean en alto un texto preparado o que utilicen en el habla palabras que han aprendido en su forma escrita, necesitan saber articular una pronunciación correcta partiendo de la forma escrita. Esto puede suponer lo siguiente:
- el conocimiento de las convenciones ortográficas;
- la capacidad de consultar un diccionario y el conocimiento de las convenciones utilizadas en los diccionarios para la representación de la pronunciación;
- el conocimiento de la repercusión que las formas escritas, sobre todo los signos de puntuación, tienen en la expresión y en la entonación.

### *2.2.- Las competencias sociolingüísticas*

La competencia sociolingüística comprende el conocimiento y las destrezas necesarias para abordar la dimensión social del uso de la lengua. Se compone de las siguientes secciones:

2.2.1.- Los marcadores lingüísticos de relaciones sociales

Naturalmente, estos marcadores difieren ampliamente según las distintas lenguas y culturas, dependiendo de factores tales como
a) el estatus relativo,
b) la cercanía de la relación,
c) el registro del discurso, etc.

2.2.2.- Las normas de cortesía

Las normas de cortesía proporcionan una de las razones más importantes para alejarse de la aplicación literal del «principio de cooperación» .Varían de una cultura a otra y son una fuente habitual de malentendidos interétnicos, sobre todo cuando las normas de cortesía se interpretan literalmente.

a) Cortesía «positiva»; por ejemplo:

- mostrar interés por el bienestar de una persona, etc.;
- compartir experiencias y preocupaciones, «charla sobre problemas», etc.;
- expresar admiración, afecto, gratitud, etc.;
- ofrecer regalos, prometer futuros favores, hospitalidad, etc.

b) Cortesía «negativa»; por ejemplo:

- evitar el comportamiento amenazante (dogmatismo, órdenes directas, etc.);
- expresar arrepentimiento, disculparse por comportamiento amenazante (corrección, contradicción, prohibiciones, etc.);
- utilizar enunciados evasivos, etc. (por ejemplo: Creo que..., preguntas cortas de confirmación, etc.).

2.2.3.- Las expresiones de sabiduría popular

Estas fórmulas fijas contribuyen de forma significativa a la cultura popular. Se utilizan a menudo, por ejemplo, en los titulares de los periódicos. El conocimiento de esta sabiduría popular acumulada, expresado en un lenguaje que se supone conocido, es un componente importante del aspecto lingüístico de la competencia sociocultural.

2.2.4.- Diferencias de registro

El término registro se utiliza para referirse a las diferencias sistemáticas existentes entre las variedades de la lengua utilizadas en distintos contextos. Éste es un concepto amplio, que podría abarcar lo que aquí denominamos «tareas» «tipos de texto» y «macrofunciones».

***2.3.- Las competencias pragmáticas.***

Las competencias pragmáticas se refieren al conocimiento que posee el usuario o alumno de los principios según los cuales los mensajes:

a) se organizan, se estructuran y se ordenan (»competencia discursiva»);
b) se utilizan para realizar funciones comunicativas (»competencia funcional»);
c) se secuencian según esquemas de interacción y de transacción (»competencia organizativa»).

2.3.1.- La competencia discursiva

La competencia discursiva es la capacidad que posee el usuario o alumno de ordenar oraciones en secuencias para producir fragmentos coherentes de lengua.

2.3.2.- La competencia funcional

Este componente supone el uso del discurso hablado y de los textos escritos en la comunicación para fines funcionales concretos. La competencia en la conversación no es sólo cuestión de saber qué formas lingüísticas expresan determinadas funciones (microfunciones) concretas.
Las microfunciones son categorías para el uso funcional de enunciados aislados (generalmente breves), normalmente como turnos de palabra de una interacción. Las microfunciones se clasifican por categorías.

Por ejemplo:
La vida social: Atraer la atención, tratamiento a los demás, saludos, presentaciones, brindis, despedidas.

Las macrofunciones son categorías para el uso funcional del discurso hablado o del texto escrito que consisten en una secuencia (a veces ampliada) de oraciones; por ejemplo: descripción, narración, comentario.

En lo concerniente al mundo laboral, el MCER, da los siguientes objetivos como guía:

Como residentes temporales, los alumnos deberían saber lo siguiente:

— buscar permisos de trabajo, etc. del modo más adecuado;
— preguntar (por ejemplo, a agencias de empleo) sobre el carácter, la disponibilidad y las condiciones de empleo (por ejemplo, descripción del puesto de trabajo, salario, normas del trabajo, tiempo libre y vacaciones, duración del contrato);
— leer anuncios de puestos de trabajo;
— escribir cartas de solicitud de trabajo y asistir a entrevistas ofreciendo información escrita o hablada sobre datos, titulaciones y experiencia de carácter personal, y contestando a preguntas referidas a ello;
— comprender y seguir los procedimientos para los contratos;
— comprender y plantear preguntas relativas a las tareas que hay que realizar al comenzar un trabajo;
— comprender las regulaciones y las instrucciones de seguridad;
— informar de un accidente y realizar una reclamación a la compañía de seguros;
— hacer uso de las prestaciones de la asistencia social;
— comunicarse adecuadamente con los superiores, los colegas y los subordinados;
— participar en la vida social de la empresa o institución (por ejemplo, en el bar, en los deportes y en las asociaciones, etc.).

***B. Las competencias generales***

1. *Saber*.
1.1. El conocimiento del mundo.- Lugares, instituciones y organizaciones, personas, objetos, acontecimientos, procesos e intervenciones en distintos ámbitos.
1.2.- El conocimiento sociocultural.- La vida diaria, condiciones de vida, las relaciones personales, el lenguaje corporal, las convenciones sociales, rituales, etc.
1.3.- La consciencia intercultural.- El conocimiento, la percepción y la comprensión de la relación entre el «mundo de origen» y el «mundo de la comunidad objeto de estudio»

2.- *Saber hacer*.-
2.1.- Destrezas prácticas.- profesionales, sociales, etc.
2.2.- Destrezas interculturales.- cumplir el papel de intermediario cultural

3.- *Saber ser*.- factores individuales relacionados con su personalidad y caracterizados por las actitudes, las motivaciones, los valores, las creencias, los estilos cognitivos y los tipos de personalidad que contribuyen a su identidad personal

4.- *Saber aprender*.- es la capacidad de observar y de participar en nuevas experiencias y de incorporar conocimientos nuevos a los conocimientos existentes, modificando estos cuando sea necesario.
4.1.- Reflexión sobre el sistema de la lengua y la comunicación
4.2.- Destrezas de estudio
4.3.- Destrezas de descubrimiento (heurísticas /investigación)

### *3. Propuesta de actividades*

Por medio de las actividades propuestas, vamos a mostrar extractos de una unidad didáctica en la que se pretende desarrollar la competencia comunicativa tal y como queda reflejada en el actual MCER y teniendo en cuenta todas las subcompetencias que la integran. De este modo, hemos dividido la unidad didáctica en un total de cinco secciones que a su vez, en algunos casos, se dividen en otras subáreas.

Estas cinco secciones están clasificadas según la tipología de competencias que se deseen desarrollar y en general se trabajan la competencia lingüística, la competencia sociocultural, la competencia sociolingüística, la competencia pragmática y la competencia intercultural.

Tomando también como base el MCER hemos tenido en cuenta que la realización de las distintas actividades de la lengua se refleje en la práctica de las destrezas de expresión y compresión, es decir, expresión oral y escrita y comprensión lectora y auditiva junto con las de mediación e interacción a lo largo de la unidad.

"El lenguaje de la empresa y los negocios es el ámbito profesional alrededor del cual puede decirse que surgió la enseñanza de segundas lenguas con fines específicos" (Pastor, 2004, p. 318). En cuanto a los diferentes ámbitos que se establecen en el MCER, hemos dado prioridad al ámbito profesional, abarcando actividades y relaciones que se producen en el área del mundo de los negocios junto con algunas de las posibles situaciones en las que el aprehendiente se podría encontrar.

Finalmente hemos adoptado una metodología basada en el enfoque por tareas, las cuales requieren el uso de estrategias para la comunicación y el aprendizaje que conllevan los niveles de un usuario independiente (niveles umbral y avanzado). En palabras de Fernández, S. (2003, 103):

> Por su lado el MCER ha incentivado todavía más la reflexión y la práctica de este enfoque, al asumirlo no solo como una práctica didáctica más, sino como el eje articulador de todos los aspectos implicados en el aprendizaje de las lenguas.

A continuación damos paso a la descripción específica de cada sección de las que se compone este manual y de una actividad tipo por cada una de las competencias.

#### *Sección 3.1.- Competencia pragmática.*

**3.1.1.- Competencia discursiva**. Esta sección está orientada a dotar al usuario de la capacidad de estructurar y controlar los diferentes tipos de discurso que se dan en el área de la correspondencia comercial en función de la coherencia, la cohesión, la ordenación lógica, el estilo, el registro, la eficacia retórica y la organización del texto.

***Ejemplo de actividad***

***Completa los espacios en blanco de esta carta con el vocabulario del recuadro.***

| |
|---|
| publicado, comprobarán, estimados, requerido, relación, solicitan, adjunto, puesto, proporcionarles, respuesta, diseñador |

_____ señores:

Me dirijo a ustedes en _____ al anuncio_____ en el País del días 5 del presente, en el que _____ un programador.
Como _____ al leer el C. V. _____, mi formación y experiencia corresponden a este tipo de _____ ya que poseo el título _____ y he ocupado el puesto de _____ de programas en una empresa internacional durante ocho años.
Quedo a su disposición para _____ toda la información adicional que ustedes crean oportuno.

En espera de su _____, les saluda atentamente,

Juan Alberto Cino

***Sección 3.2. Competencia lingüística.***

**3.2.1.- Competencia léxica**. En esta sección se pretende proporcionar al usuario el conocimiento amplio del vocabulario y la capacidad de usarlo a través de fórmulas fijas, modismos y frases hechas, debiendo manifestar un buen dominio del léxico en situaciones de negociaciones formales e informales o en los temas pertinentes relacionados con el trabajo.

Ejemplo de actividad

La palabra puesto tiene varias acepciones. Una de ellas está relacionada con la posición laboral que una persona ocupa en una empresa. Además de esta acepción te vamos a dar otros usos de esta palabra y tu deberás especificar a qué alude y si es posible buscar un sinónimo.

a.- Manuel va hoy muy puesto porque va a una entrevista de trabajo y tiene mucho interés en trabajar en esa empresa.

b.- Al final Jesús decidió que lo suyo era ser autónomo y compró un puesto de churros.

c.- Juan será un buen contable porque está muy puesto en matemáticas.

d.- Inditex ocupa uno de los mejores puestos en la Bolsa de valores española.
e.- En el servicio militar cada soldado sabe dónde está su puesto.

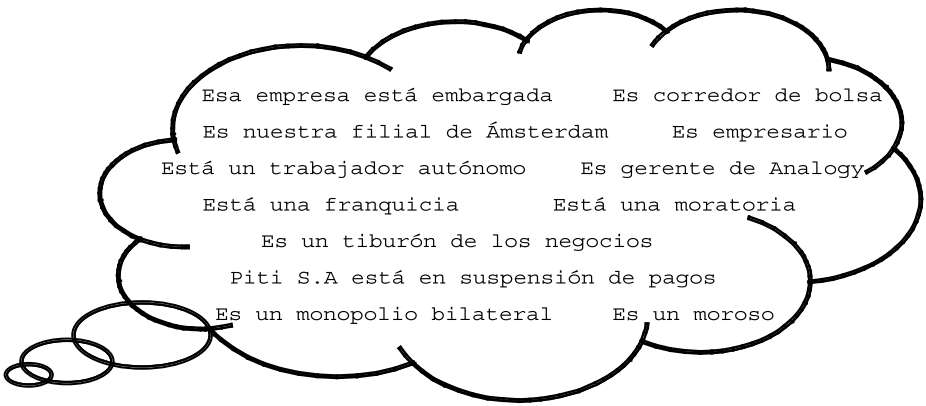
f.- No hice el informe puesto que al final lo canceló el director en el último momento.

**3.2.2. Competencia gramatical y funcional**. Está enfocada a dar a conocer al usuario los recursos gramaticales y la capacidad de utilizarlos por medio de funciones, procesos y relaciones para poder comunicarse con razonable corrección en situaciones laborales.

***Ejemplo de actividad***

Hemos recogido lo que algunos empresarios dicen con cierta frecuencia en el trabajo. Corrige los errores que detectes y después elige si en los siguientes enunciados están hablando de características de personas o cosas (ser) o si, por el contrario, están hablando de estados (estar).

***Sección 3.3.- Competencia sociolingüística***




**3.3.1.- Registros.** Se pretende dotar al usuario del conocimiento y las destrezas necesarias para abordar la dimensión social del uso de la lengua por medio de la adquisición de elementos tales como los marcadores lingüísticos de relaciones sociales, las normas de cortesía, las expresiones de la sabiduría popular y las diferencias de registro para que el usuario se exprese con convicción y claridad en un registro formal e informal que sea adecuado a la situación.

***Ejemplo de actividad***

2.- A continuación te vamos a dar una serie de refranes y expresiones que guardan una estrecha relación con el trabajo. También te damos lo que significan pero eso lo deberás intuir tú.

| REFRANES | SIGNIFICADO |
|---|---|
| | |

Ahora te vamos a dar una serie de situaciones y tú tendrás que decidir cual de los refranes anteriores consideras que es el más adecuado.

**Situación 1.**- Una madre no está contenta porque su hijo sale todas las noches y se levanta muy tarde.

**Situación 2.**- Un señor que tiene 50 años no tiene trabajo ni posesiones.

**Situación 3.**- Un señor ha obtenido más ganancias en su empresa que las que obtiene habitualmente.

**Situación 4.**- Un trabajador actúa como si fuera el director de la empresa.

**Situación 5.**- Una compañera de tu trabajo utiliza los juegos de azar para intentar aumentar sus ahorros y ganancias.

**Situación 6.**- Estás hablando con un amigo que dice que te va a ayudar a realizar una tarea pero no le ves intención de hacerlo.

**Situación 7.**- Una compañera realiza una tarea de una manera diferente a como la haces tú.

**Situación 8.**- Un trabajador está interfiriendo en una tarea que no le corresponde a él porque debe dedicarse a otra.

**Situación 9.**- Tu compañero está intentando hacer tres actividades a la vez con la intención de salir antes de trabajar pero ninguna la hace bien.

***Sección 3.4. Competencia sociocultural***

**3.4.1. Competencia cultural.** Está dirigida a dotar al usuario del conocimiento de la cultura de los negocios en España que se pretende conocer por medio de la descripción de aspectos tales como la vida diaria, las condiciones de vida, las relaciones personales, los valores, creencias, actitudes, lenguaje no verbal, convenciones sociales y comportamientos rituales para desarrollar la habilidad de desenvolverse adecuadamente en diferentes situaciones sociales y culturales en la sociedad y cultura meta. La relación entre cultura y economía es sin duda un factor importante a tener en cuenta en la enseñanza del español de los negocios, tal y como nos recuerda Felices Lago (2003, p.175): "Estos fundamentos teóricos refuerzan nuestra convicción en la importancia del factor económico para el aprendizaje de una cultura específica. Es más, este factor se sitúa en una encrucijada interdisciplinar y multifactorial…"

***Ejemplo de actividad***

***En una entrevista de trabajo.***

A continuación te damos un extracto de una entrevista de trabajo que Paco Lega ha hecho para trabajar de administrativo en una compañía de seguros. Analízala y explica cuáles son los errores que se han cometido por parte de ambos, teniendo en cuenta las pautas de la entrevista que hemos analizado anteriormente.

**Paco.- P**
**Entrevistador.- E**

**E.- ¡Buenos días! Perdone pero no tengo mucho tiempo para entrevistarle.**
P.- No pasa nada.

**E.- ¿Qué busca en este trabajo?**
P.- Bueno, pues es que me he presentado a las oposiciones de auxiliar administrativo tres veces y no he probado y he pensado que aquí sería más fácil. Así puedo conseguir algo de estabilidad laboral e independencia.

**E.- ¿Cuáles son sus puntos fuertes?**
P.- La verdad es que tengo muchos pero así, en general, podría decir que no soy egoísta, soy amigo de mis amigos, vital, espontáneo y responsable.

**E.- ¿Cuál es su valor añadido?**
P.- La tolerancia y la paciencia, casi nunca me enfado aunque eso no quiere decir que no lo haya hecho nunca pues a veces con mi hermana discuto pero yo creo que no es porque yo no tenga paciencia sino porque nunca piensa en lo que dice y se cree que siempre tiene la razón.

**E.- Usted habla inglés y francés ¿verdad?**
P.- No, en mi currículum especificaba que hablo y escribo inglés correctamente

**E.- ¿Qué funciones realizaba usted en sus anteriores trabajos?**
P.- Pues de todo, aunque en teoría era administrativo en la práctica he hecho de todo, desde llevarle el café a mis superiores hasta contestar las llamadas telefónicas. Lo que más he hecho ha sido encargarme de archivar documentos y enviar la correspondencia.

**3.4.2. Comprensión auditiva.** En esta sección el alumno se enfrenta a textos orales relacionados con el ámbito profesional en los que deberá comprender con detalle información concreta de varias áreas del mundo empresarial.

***Sección 3.5. Competencia intercultural***

En esta sección se pretende dotar al usuario de la capacidad de relacionar entre sí la cultura de origen y la cultura extranjera para poder adquirir el papel de intermediario o mediador cultural entre la cultura corporativa del propio país y la cultura corporativa meta para poder superar relaciones estereotipadas y abordar con eficacia los malentendidos interculturales y las situaciones conflictivas a través de mecanismos que sirvan para desarrollar la sensibilidad cultural y utilizar una gran variedad de estrategias para establecer contactos con personas que proceden de otras culturas corporativas. Se pretende, entre otras cosas, hacer reflexionar de la importancia de su propia cultura en relación con otras. Tal y como dice Ellis (1994, p. 219): "awareness of one's own culture in relation to those of others has become a growing issue in the field of business".

***Ejemplo de actividad***

ALUMNO A

Imagínate que vienes a buscar trabajo a España y le pides ayuda como mediador intercultural a un amigo porque no entiendes la causa de algunos hechos que te han extrañado en una entrevista de trabajo que has hecho.

Pregúntale a tu amigo el porqué de la actitud de los directivos españoles para que la próxima vez estos aspectos no supongan un choque cultural para ti.

| SUCESO OCURRIDO | ¿QUÉ PASÓ? |
|---|---|
| En una entrevista de trabajo, el señor que le ha entrevistado ha dicho:"Ya le llamaremos" pero no le han llamado y ya han pasado dos semanas desde que hizo la entrevista. | |
| En la entrevista de trabajo no le han preguntado sobre las aportaciones futuras que podría realizar en la empresa y solamente se han limitado a analizar las titulaciones y los cursos de formación que ha realizado. | |
| Mientras se hacía la entrevista, la secretaria ha entrado dos veces al despacho para consultarle al director algunos asuntos. En esos momentos tu amigo estaba hablando y el director ha dejado de escucharle y ha dirigido la atención a la secretaria. | |
| Cuando se ha levantado al terminar la entrevista, le ha dado las gracias por la molestia pero el director se ha limitado a decir: "sí, ya le llamaremos", por lo tanto, tu amigo ha pensado que ha sido una grosería y se ha molestado porque su cortesía no ha sido correspondida. Ya que piensa que cada vez que alguien dice "gracias" se debe responder "de nada". | |

***4. Conclusión***

El MCER supone para el profesor de español de los negocios una base o guía en la programación de los cursos que tenga que impartir, no solamente desde la perspectiva de la creación curricular sino también a nivel metodológico, creación de unidades didácticas, tipología de actividades y evaluación de las cuatro destrezas. Debemos resaltar la característica no normativa de dicho texto al sugerir cómo enfrentarse a las áreas anteriormente citadas antes que imponer un modo de hacerlo.

**Bibliografía**

Ellis, M. (1994). *Teaching Business English*. Oxford: O.U.P.

Consejo de Europa / Departamento de Política Lingüística-Estrasburgo (2002). *Marco común europeo de referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación.* Madrid: Instituto Cervantes; Ministerio de Educación, Cultura y Deporte; Grupo Anaya, S.A.

Felices Lago, A. (2003). El español de la economía desde una perspectiva nacional e internacional: programación y actividades. En V. de Antonio, R. Cuesta & A. van Hooft *et al.* (Eds.), *Español para Fines Específicos. Actas del II CIEFE* (pp. 175-184). Ámsterdam: Ministerio de Educación y Ciencia, Consejería de Educación en Bélgica, Países Bajos y Luxemburgo, Instituto Cervantes.

Fernández, S. (2003). *Propuesta curricular y Marco común europeo de referencia.* Madrid: Edinumen.

Instituto Cervantes. (2002). *Marco común europeo de referencia para las lenguas: enseñanza, aprendizaje y evaluación.* Madrid, Anaya. (Ver también: http://cvc.cervantes.es/obref/marco/).

Juan Lázaro, O. (2003). El enfoque por tareas y el español de los negocios: integración de destrezas. V. de Antonio, R. Cuesta, A. van Hooft et al. (Eds.), *Español para Fines Específicos. Actas del II CIEFE* (pp. 191-203). Ámsterdam: Ministerio de Educación y Ciencia, Consejería de Educación en Bélgica, Países Bajos y Luxemburgo, Instituto Cervantes.

Llorián, S. & Rodrigo, C. (2005). Diseño y desarrollo del currículo de ELE a la luz del MCER. *Revista Carabela*, 49-80.

Pastor, Susana. (2004). *Aprendizaje de segundas lenguas.* Alicante: Servicio de Publicaciones Universidad de Alicante.