



Universidad Internacional de La Rioja  
Facultad de Educación

Máster Universitario en Enseñanza de Español como Lengua  
Extranjera (ELE)

**Integración del componente intercultural  
en la enseñanza de EFE de los negocios.  
Propuesta didáctica mediante el enfoque  
por tareas para un nivel B2**

Trabajo fin de estudio presentado por:	Elena Bueno Medina
Tipo de trabajo:	Propuesta didáctica de intervención
Director/a:	Dra. Mercedes Pizarro Carmona
Fecha:	09/02/2022

## Resumen

Este trabajo de fin de máster presenta una propuesta didáctica dirigida a desarrollar la competencia comunicativa intercultural de aprendientes de un nivel B2, en el contexto de la enseñanza de español de los negocios, a través del enfoque por tareas. Se presentan una serie de actividades dinámicas que permiten a los aprendientes, por un lado, desarrollar su competencia comunicativa intercultural y, por otro, favorecer la interacción y crear un entorno de trabajo cooperativo. La propuesta didáctica fija como objetivo general que los alumnos puedan desarrollar una negociación de manera correcta, incorporando la competencia comunicativa intercultural como parte de las competencias comunicativas y generales que deben alcanzar. La propuesta se sustenta en un marco teórico que profundiza en los motivos por los que se debe abordar la interculturalidad en el aula de español de los negocios, como parte inherente de las propuestas didácticas actuales. De tal forma que se permita a los aprendientes conocer los aspectos interculturales de las relaciones entre profesionales, y que puedan llegar a ser mediadores interculturales, convirtiéndose en agentes autónomos de un mundo profesional globalizado e intercultural.

### Palabras clave:

Competencia comunicativa intercultural, español de los negocios, enfoque por tareas, español como lengua extranjera, ELE, EFE, ENE, negociación.

## Abstract

This Master Final Project presents a didactic proposal aimed to develop the intercultural communicative competence of B2 level learners, in the Spanish for business environment, through the task - based learning approach, presenting a series of dynamic activities that enable students, on the one hand, to develop their intercultural communicative competence and, on the other hand, facilitate interaction and create a cooperative work environment. The didactic proposal's general objective is to allow learners carry out a proper negotiation incorporating intercultural communicative competences embedded into the general communicative competences that they need to achieve. This proposal is based in a theoretical foundation that highlights the reasons why interculturality must be part of the Spanish for business syllabi, allowing learners familiarize themselves with the intercultural peculiarities among professionals, so they can become independent actors in a globalized intercultural business ecosystem.

### **Keywords:**

Intercultural communicative competence, Spanish for business, task – based learning approach, Spanish as a foreign language, Spanish for specific purposes, Spanish for business, negotiation.

## Índice de contenidos

1. Introducción .....	1
1.1. Justificación .....	2
1.2. Objetivos del TFM.....	3
1.2.1. Objetivo general.....	3
1.2.2. Objetivos específicos.....	3
1.3. Estructura del TFM .....	3
2. Marco teórico .....	4
2.1. El español para fines específicos y el español de los negocios .....	4
2.1.1. El español de los negocios (ENE) .....	5
2.2. Orientaciones didácticas en el español de los negocios (ENE) .....	6
2.2.1. Orientación pragmática.....	6
2.2.2. Orientación intercultural.....	7
2.3. El desarrollo de la competencia intercultural en la enseñanza de español para fines específicos .....	9
2.4. Adquisición de la competencia intercultural.....	11
2.5. Plan curricular de español de los negocios .....	14
2.6. Profesorado de español para fines específicos .....	16
2.7. Enfoques y orientaciones didácticas. El enfoque por tareas .....	18
2.7.1. El enfoque por tareas .....	19
2.7.1.1. La interacción negociada.....	21
2.7.1.2. Método del caso.....	22
3. Propuesta didáctica de intervención .....	23
3.1. Presentación .....	23
3.2. Objetivos de la propuesta didáctica .....	24

3.2.1. Objetivo general.....	24
3.2.2. Objetivos específicos.....	24
3.3. Contexto .....	25
3.4. Contenidos.....	25
3.5. Metodología .....	26
3.6. Cronograma .....	27
3.7. Actividades.....	28
3.7.1. Primera sesión.....	28
3.7.2. Segunda sesión.....	31
3.7.3. Tercera sesión .....	34
3.7.4. Cuarta sesión .....	38
3.7.5. Quinta sesión.....	41
3.8. Evaluación.....	43
4. Conclusiones.....	46
5. Limitaciones y prospectiva .....	47
5.1. Limitaciones .....	47
5.2. Prospectiva .....	47
6. Referencias bibliográficas .....	48
7. Bibliografía .....	49
8. Anexos .....	I
8.1. Anexo 1. Primera sesión .....	I
8.2. Anexo 2. Segunda sesión .....	III
8.3. Anexo 3. Tercera Sesión .....	V
8.4. Anexo 4. Cuarta Sesión.....	VIII
8.5. Anexo 5. Quinta Sesión.....	XII

## Índice de figuras

Figura 1. Competencias clave del profesorado de lenguas segundas y extranjeras (CCP) ..... 17

## Índice de tablas

Tabla 1. Planificación primera sesión .....	29
Tabla 2. Planificación segunda sesión .....	32
Tabla 3. Planificación tercera sesión .....	35
Tabla 4. Planificación cuarta sesión.....	38
Tabla 5. Planificación quinta sesión.....	41
Tabla 6. Listas de control .....	44
Tabla 7. Autoevaluación .....	44
Tabla 8. Rúbrica de evaluación final .....	45

## 1. Introducción

Es un hecho la importancia e interés general de tratar la interculturalidad en la didáctica de español para fines específicos (en adelante EFE) de los negocios. Este trabajo de fin de máster se centra en los motivos por los que se debe abordar la interculturalidad en el aula y pretende brindar una propuesta para su aplicación didáctica a través del enfoque por tareas, con el fin de aproximar a los estudiantes de nivel B2 los usos y costumbres de la cultura que acompaña a la lengua objeto de su estudio.

A lo largo de las últimas décadas se ha consolidado la importancia del dominio de varios idiomas en un contexto socio – económico cada vez más globalizado. Por ello, el interés por el EFE, especialmente en el ámbito de los negocios, viene experimentando un auge destacado. Ello se debe principalmente a la integración de los mercados americanos, el desarrollo económico de los países de Hispanoamérica, el fenómeno de la inmigración hispanohablante a Estados Unidos y la atención creciente de los ciudadanos de la Unión Europea por el conocimiento de segundas lenguas. El resultado es un perfil de profesional más multicultural y multilingüe.

En la enseñanza de segundas lenguas para fines profesionales, el estudiante no sólo ha de desarrollar las competencias lingüísticas, sino que debe desarrollar, con especial interés, sus competencias sociolingüísticas y pragmáticas, con el fin de poder alcanzar una comunicación exitosa en una relación profesional internacional.

En las relaciones internacionales, el aspecto cultural es determinante y puede afectar a los actos de comunicación, aportando diferentes significados a los gestos, palabras, concepto de espacio – tiempo, etc... Es lo que se denomina competencia intercultural, estrechamente relacionada con las capacidades y actitudes que debe adquirir el alumno para relacionarse de manera adecuada con personas de diferentes culturas.

El desconocimiento de estos aspectos interculturales es lo que puede dar lugar a los choques culturales y malentendidos, produciendo finalmente el fracaso en los negocios. Por ello, cada vez existe una opinión más generalizada de que el estudio de segundas lenguas para fines específicos no se puede limitar exclusivamente a la gramática oracional y al léxico

especializado, sino que exige un enfoque didáctico que incluya el desarrollo de las competencias sociolingüísticas y pragmáticas.

Este trabajo de fin de máster toma en consideración el enfoque por tareas para la introducción del componente intercultural en las clases de español de los negocios, superando no solo el obstáculo entre la enseñanza de español general y la enseñanza de EFE, sino la necesidad de proponer actividades a los alumnos que desarrollem conocimientos útiles para su vida laboral, a través de una comunicación adecuada y aplicable a su profesión.

Cada vez más, los diferentes estudios y teorías de adquisición de segundas lenguas sostienen que el aprendizaje del EFE debe basarse en el enfoque por tareas y no exclusivamente en textos. Esta idea toma en consideración que el hecho de poder desenvolverse con éxito en el ámbito laboral significa poder llevar a cabo tareas o funciones que implican disponer, no solo del conocimiento de la lengua meta, sino también de las habilidades interculturales necesarias para poder desenvolverse en un ambiente laboral.

### 1.1. Justificación

La lengua y la cultura van de la mano, y como se ha comentado anteriormente, la falta de la competencia intercultural en los estudiantes puede dar lugar al fracaso de la comunicación.

Es cierto que el inglés ocupa el primer lugar en las lenguas más estudiadas del mundo, especialmente en el área profesional, pero la globalización y la creciente relación entre mercados ha puesto de manifiesto la necesidad de un conocimiento de lenguas más amplio que permita una mayor flexibilidad en la comunicación, con un acercamiento abierto a la cultura y a los códigos extralingüísticos en las relaciones internacionales.

La autora de este trabajo de fin de máster ha desarrollado la mayor parte de su vida profesional, en un grupo financiero internacional, en contacto con profesionales de diferentes nacionalidades y culturas. Como parte de su formación en el ámbito laboral, ha recibido formación de segundas lenguas con fines profesionales. Debido a su experiencia como alumna, la autora ha podido comprobar que la competencia intercultural, en muchas ocasiones, queda relegada a un segundo plano, sin que los alumnos sean conscientes de esta carencia.

En este sentido, este trabajo quiere poner de manifiesto la necesidad de integrar el componente intercultural en el aula por medio de una propuesta didáctica basada en el

enfoque por tareas, dado que promueve el desarrollo de la competencia intercultural de los alumnos, a través de tareas y actividades que desarrollen no sólo el conocimiento de la lengua, sino también la empatía, la tolerancia y que contribuyan a superar relaciones estereotipadas.

Con el fin de mostrar la importancia de la integración del componente intercultural en el aula, se han definido una serie de objetivos, que son la base en la que se fundamenta este trabajo de fin de máster.

## 1.2. Objetivos del TFM

A continuación, se presentan los objetivos que se persiguen en el presente trabajo de fin de máster.

### 1.2.1. Objetivo general

Diseñar una propuesta de intervención en el aula aplicable a los alumnos de español de los negocios en un nivel B2, por medio de un enfoque por tareas, orientada a desarrollar su competencia intercultural, que les permita desenvolverse en el mundo laboral de una manera adecuada.

### 1.2.2. Objetivos específicos

- Tomar en consideración la importancia del componente cultural en la enseñanza de español de los negocios.
- Tener en cuenta el enfoque por tareas como planteamiento metodológico en el ámbito del español de los negocios por la posibilidad de integrar las diferentes destrezas.
- Desarrollar unos recursos didácticos adaptados a las necesidades específicas de los alumnos dentro de su ámbito de especialización.
- Implementar la propuesta didáctica.
- Evaluar, en caso de que sea posible, la implementación de la propuesta con el fin de mejorarla y poder aplicarla en futuras ocasiones.

## 1.3. Estructura del TFM

El presente trabajo de fin de máster se organiza en dos grandes apartados: un apartado teórico que incluye el marco teórico. Y un apartado práctico que contiene la propuesta didáctica. El marco teórico se encuentra estructurado en subapartados dedicados

fundamentalmente a la evolución de la competencia intercultural en la enseñanza de EFE, los diferentes conceptos de interculturalidad, la dimensión sociocultural de la comunicación en el mundo de la empresa, y las diferentes metodologías para la implementación de la interculturalidad en el aula. Por otra parte, la propuesta didáctica, a través de diferentes sesiones, pone en práctica la implementación de la interculturalidad mediante el enfoque por tareas.

## 2. Marco teórico

A continuación, se muestra la fundamentación teórica a la propuesta didáctica desarrollada en el presente trabajo de fin de máster, orientada a desarrollar la competencia intercultural de los alumnos de español de los negocios en un nivel B2, por medio de un enfoque por tareas.

### 2.1. El español para fines específicos y el español de los negocios

El término *español para fines específicos* parte de su denominación en inglés *Languages for specific purposes*. En España, y concretamente en las universidades, es el término *lenguas de especialidad* el que está más arraigado, este estudia las características propias del lenguaje de una determinada especialidad. No obstante, se puede decir que las lenguas para fines específicos y las lenguas de especialidad no parten exactamente del mismo origen.

Las lenguas de especialidad surgen de la lingüística descriptiva en un entorno de lengua materna (L1), mientras que las lenguas para fines específicos surgen del contexto del estudio de idiomas, por lo tanto, de la (L2). De tal forma que, esta última se centra más en la acción y el comportamiento, es decir en los hábitos y prácticas de las personas que las hablan, incluyendo los valores y las prácticas por las que se rigen.

Las lenguas para fines específicos se clasifican en dos grandes grupos: fines académicos y fines profesionales. En el caso de la lengua española, el español para fines académicos surge de la necesidad de los alumnos universitarios, no hispanohablantes, de aprender la lengua de comunicación académica. En el caso del español para fines profesionales, su origen se centra en la necesidad, por parte de los profesionales no hispanohablantes, de desenvolverse en contextos profesionales en español.

El español de los negocios (en adelante ENE) es una especialidad del EFE con características propias.

### 2.1.1. El español de los negocios (ENE)

Como se ha indicado anteriormente, el EFE pertenece a la modalidad de enseñanza de lenguas extranjeras, cuyas principales características son la fijación de objetivos, la fijación de contenidos y, por último, la selección de una metodología.

La especialidad de ENE radica en las necesidades específicas de comunicación que poseen los profesionales que realizan actividades empresariales con interlocutores hispanohablantes.

Un currículo de ENE, del mismo modo que cualquier otro currículo de español para fines específicos, debe orientarse a alcanzar unos objetivos de comunicación que permitan al estudiante poder desenvolverse de manera eficaz en un contexto determinado.

El desarrollo de la competencia intercultural es una parte fundamental del currículo de ENE, puesto que su estudio es necesario para poder desenvolverse en ambientes profesionales interculturales. Esto supone que el currículo incluirá, no solo un repertorio de léxico de especialidad y textos, sino también, estrategias y actitudes que deberán ser aprendidos para alcanzar el éxito comunicativo en este contexto.

El EFE, especialmente el de los negocios y el centrado en los sectores de prestación de servicios (jurídicos, turísticos, sanitarios, etc...), cobra especial interés en los años ochenta con la entrada de España en la Comunidad Económica Europea (hoy, Unión Europea).

En las últimas décadas, ha habido una evolución en la enseñanza de las lenguas, pasando de un enfoque comunicativo que dominaba el panorama didáctico de lenguas, a un enfoque comunicativo intercultural que se apoya en la importancia de unir la enseñanza de la lengua junto a la cultura. Esta evolución afecta también a la enseñanza de ENE debido a la globalización de la economía y la internacionalización de las empresas.

La evolución de la didáctica de ENE se ha visto influenciada por diferentes orientaciones didácticas que han sido objeto de estudio por parte de diferentes autores. Destacan la orientación pragmática, que dio lugar al enfoque comunicativo y recientemente la orientación intercultural.

## 2.2. Orientaciones didácticas en el español de los negocios (ENE)

A lo largo de los años, las diferentes corrientes metodológicas que han afectado a la enseñanza de idiomas se han visto reflejadas en la enseñanza del EFE, siendo algunas de ellas más notables y con mayor impacto en la didáctica específica del ENE. Entre ellas se encuentran:

### 2.2.1. Orientación pragmática

A finales de los años setenta, se produjo un cambio en las necesidades de los estudiantes de lenguas extranjeras. Estos demandaban una mayor conexión entre la enseñanza de lenguas y el mundo laboral. Al mismo tiempo, las Ciencias del Lenguaje desarrollaban la lingüística aplicada, sociolingüística y psicolingüística. Todo ello dio lugar a que, a finales de los años setenta, comenzaran a producirse cambios en los enfoques didácticos, dando lugar al enfoque comunicativo y al movimiento de la enseñanza de lenguas con fines específicos.

Uno de los principales cambios que se produjo fue la introducción de la orientación pragmática en la enseñanza de lenguas. La finalidad de este cambio fue poder satisfacer las necesidades reales de comunicación, mejorando la competencia comunicativa de los alumnos y otorgándoles la capacidad de desenvolverse mejor en diferentes contextos sociales y profesionales.

En los años ochenta se consolida la pragmática como paradigma en el que se basa la enseñanza de las lenguas en general y para fines específicos en particular.

La pragmática fue definida como:

“El estudio de los principios que regulan el uso del lenguaje en la comunicación, es decir, las condiciones que determinan tanto el empleo de un enunciado concreto por parte de un hablante concreto en una situación comunicativa, como su interpretación por parte de un destinatario” (Escanell, 1996, p. 13-14).

La pragmática, aplicada a la enseñanza de lenguas y concretamente a la enseñanza de lenguas para fines específicos, da lugar a un enfoque comunicativo. El objetivo de este enfoque es alcanzar una determinada competencia comunicativa para mejorar la capacidad de expresión y entendimiento en un ámbito profesional determinado. Las técnicas que se deban aplicar para alcanzar el grado de competencia deseado quedan supeditadas a la situación meta que persiga el alumno, en función de su cargo y de sus responsabilidades.

En las organizaciones empresariales, los profesionales utilizan la lengua para comunicarse en situaciones complejas, que incluyen interacciones profesionales e interpersonales que, a su vez, exigen una comunicación efectiva para poder desenvolverse de manera asertiva a la hora de comunicar órdenes, establecer negociaciones, transmitir información, etc...

En los últimos años, se acrecienta cada vez más, la influencia de la perspectiva intercultural en el enfoque comunicativo, y que se fundamenta en la necesidad de abordar la enseñanza de la lengua y la cultura de manera integral.

### 2.2.2. Orientación intercultural

Actualmente, existe un debate sobre el tratamiento y la importancia de la variable cultural en la enseñanza de idiomas que ha dado lugar a dos posturas. Algunos autores indican que la orientación cultural no supone un nuevo enfoque, sino una evolución del enfoque comunicativo, mientras que otros autores hablan de distintos enfoques culturales, en el que destacan las particularidades propias de un enfoque intercultural.

La evolución del concepto de competencia sociocultural al de competencia comunicativa intercultural de Byram (1995) pretende dar un paso más allá de la competencia comunicativa. Propone un concepto de competencia intercultural relacionado con las capacidades que debe adquirir un aprendiente de una lengua extranjera para relacionarse con personas de otras culturas.

Según este autor, el conocimiento de las diferencias culturales se pueden agrupar en cuatro saberes, que si los aplicamos al mundo de las lenguas para fines profesionales podríamos definirlos como: *saber* (conocimiento relacionado con la sociedad y con la cultura de la comunidad en la que se habla la lengua que se desea aprender), *saber ser* (cualidades que agrupan las características individuales, rasgos y actitudes que pueden proporcionar seguridad en uno mismo), *saber hacer* (capacidad para poder realizar con rigor las funciones profesionales), y *saber aprender* (capacidad para aprender las funciones y tareas a desempeñar en el puesto profesional).

En muchas ocasiones, la comunicación entre profesionales de la empresa surge en ámbitos internacionales, en los que los partícipes proceden de diferentes culturas. Este hecho implica que, para que la comunicación sea efectiva, se deben conocer los usos y costumbres de los

países a los que pertenecen los profesionales, teniendo muy presente las normas de conducta que están relacionadas con las culturas de otras sociedades.

Para entender la dimensión intercultural en la enseñanza de EFE necesitamos partir de una clara comprensión de la interculturalidad desde una conceptualización de la cultura que encaje en la enseñanza de lenguas.

Aguirre (1997) propone una definición de cultura en la que se definen sus principales rasgos como:

“Sistema de conocimiento que nos proporciona un modelo de realidad, a través del cual damos sentido a nuestro comportamiento. Este sistema está formado por un conjunto de elementos fundamentales, generados y compartidos por el grupo al cual identifican (etnia), por lo que son transmitidos a los nuevos miembros (enculturación), siendo eficaces en la resolución de los problemas” (Aguirre, 1997, p.8).

Según el autor, la cultura se define como una manera de entender la realidad, que es compartido por un grupo social en contraposición con otras comunidades culturales.

Vivimos en un mundo interconectado y globalizado, la visión de la cultura como un concepto aislado perteneciente a un grupo social determinado ha quedado anticuado; ahora, se impone una visión más dinámica y plural de la cultura, como una característica propia de una sociedad con hablantes pluriculturales.

Los ámbitos profesionales requieren unas pautas de comportamiento, que siguen un protocolo y exigen el conocimiento de los cuatro saberes que se han mencionado anteriormente.

Al establecer una relación intercultural, como es el caso de una relación profesional internacional, no es suficiente con comunicarse en una misma lengua, o conocer un sistema de signos, es necesario aprender también los significados culturales de esos signos.

Por tanto, la enseñanza del EFE es considerada hoy en día una materia multidisciplinar. En la que se incluyen no solo las competencias lingüísticas, sino también las competencias generales, incluyendo la competencia comunicativa intercultural.

## 2.3. El desarrollo de la competencia intercultural en la enseñanza de español para fines específicos

En los últimos años, el enfoque intercultural muestra una mayor influencia en la enseñanza de lenguas con fines profesionales, promoviendo un movimiento en el que la lengua y la cultura van de la mano.

Este enfoque supone un gran cambio en la enseñanza de idiomas, tanto en lo referente a contenidos como a métodos.

Según el *Diccionario de términos clave de ELE* publicado en el Centro Virtual del Instituto Cervantes, la competencia intercultural se define como:

“La habilidad del aprendiente de una segunda lengua o lengua extranjera para desenvolverse adecuada y satisfactoriamente en las situaciones de comunicación intercultural que se producen con frecuencia en la sociedad actual, caracterizada por la pluriculturalidad.”

Hoy en día, existen dos enfoques orientados al desarrollo de la competencia intercultural. El primero es el enfoque de las destrezas sociales y el segundo es el enfoque holístico.

- *El enfoque de las destrezas sociales* hace hincapié en las necesidades del individuo de desarrollar las destrezas sociales en los encuentros interculturales.
- *El enfoque holístico* pone de manifiesto la necesidad de desarrollar ciertos aspectos emocionales y afectivos que muestren empatía hacia las diferencias culturales.

La competencia comunicativa intercultural se fundamenta hoy en día en el enfoque holístico, el cual se centra en las culturas en contacto, la propia y la extranjera y donde la lengua es parte integrante de la cultura.

Bajo este enfoque se reduce el choque cultural. El estudiante se convierte en un mediador intercultural, sin tener que renunciar a su propia identidad y personalidad. Por su parte, el docente deberá acercar al estudiante a ciertos aspectos de la sociedad meta, con el objetivo de que relativice sus propios valores culturales y despertar así la empatía y curiosidad por la cultura meta.

En el mundo de los negocios, el inglés tiene un papel dominante y algunos autores, como Balboni (2000), lo caracterizan como una *lengua franca* que se utiliza entre personas que

hablan distintas lenguas, pero la globalización de los mercados y la internacionalización de las empresas han puesto de manifiesto la necesidad de que los profesionales tengan un dominio de las lenguas más flexible y plural, en detrimento de la hegemonía del inglés.

El uso del inglés como lengua franca hace que los profesionales sigan pensando según sus propias categorías mentales sin que se acerquen a la cultura meta, por lo que no favorece el desarrollo de la competencia comunicativa intercultural.

En la Unión Europea, el *Marco común europeo de referencia para lenguas* (Consejo de Europa, 2002) promueve el cambio hacia el plurilingüismo y la pluriculturalidad, apostando por la interculturalidad, de tal forma que los estudiantes adquieran las capacidades necesarias para relacionarse con hablantes de otras culturas y países. Aparta la idea anterior del modelo de hablante nativo y se dirige hacia un nuevo modelo de hablante intercultural.

En las relaciones profesionales internacionales, el aspecto socio cultural es decisivo y afecta en diferentes situaciones clave, tales como el concepto de tiempo y puntualidad, el espacio en reuniones, los gestos y movimientos corporales, las relaciones jerárquicas entre empleados, etc...

En sintonía con este contexto, se encuentra otra definición de competencia intercultural, que se define como la “habilidad para negociar los significados culturales y para actuar comunicativamente de una forma eficaz de acuerdo con las múltiples identidades de los participantes” (Rodrigo, 1999, p.13). Esta definición refleja la importancia que puede llegar a tener la competencia intercultural para cubrir las necesidades de los estudiantes de español con fines profesionales, donde la comunicación eficaz es esencial.

La competencia intercultural ayuda a evitar malentendidos y esto es de vital importancia en el mundo de los negocios, ya que la realidad se aleja de los estereotipos y los aprendientes necesitan comprender la realidad cultural para poder alcanzar una relación fructífera en los negocios.

El enfoque intercultural implica, por tanto, cambios en la didáctica de ENE. Estos cambios suponen tener unos materiales que favorezcan el desarrollo de la competencia comunicativa intercultural, unos profesores formados en la materia, que incluyan estos contenidos en la programación de sus clases, para poder así cubrir las necesidades de los aprendientes y convertirlos en mediadores interculturales.

## 2.4. Adquisición de la competencia intercultural

Una de las principales cuestiones en la enseñanza de ENE es cómo introducir la interculturalidad en el currículum de esta materia.

Los métodos de enseñanza y el currículum han cambiado de manera destacada a lo largo de los últimos años. La mayoría de los manuales se centran en un enfoque comunicativo en el que se incluye el componente cultural con actividades variadas para acercar al estudiante a la cultura meta, pero todavía queda un largo recorrido para que la competencia comunicativa intercultural se introduzca en un nivel semejante al de competencia lingüística.

Al comienzo de la enseñanza de ENE, el currículum se centraba en el léxico especializado organizado según diferentes temas. Hoy en día se trabaja más alrededor de los textos, pero se comienza a incorporar el factor intercultural, cuya importancia queda ya sobradamente demostrada.

Depende en gran medida de los objetivos de cada curso, pero en ENE es fundamental introducir la competencia intercultural desde los niveles iniciales.

Abordar el componente cultural en las clases de español conlleva una serie de dificultades, tal y como describe (Calvi, 2003). Entre estas dificultades nos encontramos:

- La cultura informal de una sociedad está sujeta a cambios, tanto en el tiempo como en los diferentes grupos sociales. Un ejemplo de ello es el uso del tuteo en España, que en las últimas décadas se ha generalizado, aunque su uso todavía depende de la edad o de la pertenencia a un grupo.
- En un mismo país pueden convivir diferentes culturas y lenguas, como en el caso de las autonomías en España.
- Se puede hablar una misma lengua en diferentes países con diferentes culturas, como es el caso nuevamente del español.
- En el caso de culturas que son cercanas, las diferencias pueden ser pocas y se debe aprovechar los aspectos compartidos, sin embargo en culturas que son muy distantes es difícil que haya elementos compartidos y por tanto la comprensión puede ser muy inexistente.

Sea cual sea la circunstancia en la que se encuentre el aprendiente, bajo el enfoque comunicativo intercultural, este se enfrenta a un reto a la hora de aproximarse a la cultura

meta. Esto se debe a que, si su propia cultura y la cultura meta son muy lejanas, el esfuerzo que habrá de hacer para interaccionar con dicha cultura será muy alto, y en el caso de que sean culturas cercanas, puede darse el caso que tienda a aplicar sus propios esquemas mentales y que no asuma del todo la cultura a la que intenta aproximarse.

Otro factor que se debe tener en cuenta en la adquisición de la competencia comunicativa intercultural en las clases de ENE es el grado de experiencia con el que cuenta el aprendiente. A mayor experiencia profesional, mayor será el provecho que pueda obtener de las actividades relacionadas con un contexto que conoce. En el caso de los aprendientes que carecen de experiencia, su aprovechamiento es menor ya que desconocen sus necesidades reales de comunicación.

Meyer (1991) hace referencia a tres etapas en el aprendizaje de la competencia intercultural. A lo largo de estas etapas se trata la observación, el análisis, la interpretación y la comprensión de las diferentes culturas. Cuestiones que considera necesarias para la adquisición de la competencia intercultural:

- Nivel monocultural: se observa la cultura extranjera desde una perspectiva propia. En este nivel se mantiene los tópicos, prejuicios y estereotipos.
- Nivel intercultural: el estudiante se sitúa entre las dos culturas, la propia y la meta, de tal forma que puede hacer comparaciones entre las dos y puede explicar las diferencias culturales.
- Nivel transcultural: el estudiante se coloca en posición de mediador intercultural. Además, la comprensión adquirida le permite desarrollar su propia identidad.

El contexto más adecuado para poder adquirir la competencia intercultural es el aula y para ello hay que introducir tanto la cultura de la lengua L1 como la de la lengua meta, de tal forma que podamos crear un aula intercultural. En el caso de tener un aula con estudiantes de diferentes culturas, el aula pasará a ser un aula multicultural.

Por su parte, el *Plan curricular del Instituto Cervantes (en adelante PCIC)* (2006) contempla un inventario de *Habilidades y actitudes interculturales* que, junto con el de *Referentes culturales* y el de *Saberes y comportamientos socioculturales*, constituyen la dimensión cultural de los Niveles de referencia para el español.

El inventario de *Habilidades y actitudes interculturales* incluye una serie de procedimientos que permiten a los alumnos aproximarse a la cultura española y a la de los países hispanos, partiendo de un enfoque intercultural.

Los contenidos de este inventario se dividen en dos grupos: habilidades y actitudes. En ambos se incluyen procedimientos que el estudiante puede utilizar de manera consciente con el fin de desarrollar estrategias interculturales. Se caracterizan por:

- Habilidades interculturales: permiten al alumno procesar la información referente a hechos culturales y consecuentemente le permitirá actuar de manera adecuada ante estas experiencias interculturales.
- Actitudes interculturales: otorgan al estudiante el control consciente sobre sus dimensiones cognitiva (ideas, creencias, valores, etc...), emocional (sentimientos, reacciones, etc...), y conductual (comportamiento, actuaciones, etc...). De tal forma que este control determina sus reacciones ante el contexto cultural y sociocultural en el que participe.

Las habilidades y las actitudes interculturales se encuentran agrupadas en cuatro apartados:

- Configuración de una identidad cultural.
- Procesamiento y asimilación de saberes culturales.
- Interacción cultural.
- Mediación cultural.

Estos componentes culturales se encuentran en los manuales de español de manera cada vez más común, a través de textos que describen comportamientos culturales y sociales asociados a la lengua meta.

Hasta el año 2011 no existía ningún documento específico destinado a cubrir estos aspectos dentro del español de los negocios, por lo tanto, no se disponía de una guía clara de cómo aplicar las actividades propuestas por el *PCIC* en este campo.

En el año 2011, la Fundación Comillas publicó el *Plan curricular de español de los negocios* escrito por Martín Peris y Sabater en respuesta al interés cada vez mayor de esta materia.

## 2.5. Plan curricular de español de los negocios

El *Plan curricular de español de los negocios* (en adelante PCEN), publicado por la Fundación Comillas en el año 2011, atiende a las necesidades particulares de comunicación que surgen en el español de los negocios.

El *PCIC* se dirige al conocimiento y uso de la lengua en términos generales y de forma indirecta podría aplicarse al español con fines específicos, pero sin ser una guía clara para alcanzar los objetivos de esta rama de la enseñanza.

Las competencias generales del ENE se sustentan en la base de la enseñanza de español en términos generales, es decir en unos conocimientos básicos de gramática y vocabulario, así como cierto dominio de las destrezas orales y escritas.

El *PCEN* establece un nivel mínimo de acceso para poder comenzar con los estudios del español de los negocios y para ello recurre a los niveles del *PCIC*, elaborados de acuerdo con los establecidos por el *MCER*. El *PCIC* establece seis niveles que configuran diferentes perfiles para los estudiantes de español. Estos perfiles son usuario básico, usuario independiente y usuario competente. Según el *PCEN* el nivel mínimo para poder comenzar a estudiar el currículum de español de los negocios es un A2, correspondiente al usuario básico.

La razón por la que se elige este nivel es porque se cree necesario partir de unos conocimientos básicos del español antes de comenzar con la lengua especializada. Por otro lado, fija un nivel último B2 de usuario independiente, en el que considera que se alcanzarán las competencias lingüísticas propias del español de los negocios. Al igual que el *PCIC*, el *PCEN* divide en dos etapas el nivel de usuario independiente, siendo estas dos etapas; el nivel de usuario independiente I y usuario independiente II.

El *PCEN* da por supuesto que un estudiante de español con un nivel C1 o C2 puede desenvolverse en el mundo profesional con suficiente autonomía, y por tanto no requiere una enseñanza especializada con estos fines. Esto se debe a los conocimientos que ya posee sobre los negocios, y sobre las relaciones sociales, de tal forma que lo único que puede necesitar en un futuro es aumentar su vocabulario especializado.

El *PCEN* sigue el mismo formato y estructura que el *PCIC*, de tal forma que lleva a cabo una adaptación de los contenidos a los fines específicos del español de los negocios. En el *PCEN* se incluye una descripción del currículo y la adaptación de uno de los inventarios del *PCIC*,

concretamente el de las funciones lingüísticas y el de los actos de habla, dejando los demás para futuras entregas que se realicen del *PCEN*.

Define al destinatario de este currículo como “profesional-alumno”, es decir un alumno que pertenece ya a este grupo profesional y que por tanto cuenta con experiencia en la realización de las tareas y funciones propias del mundo de los negocios, pero que, por otro lado, no ha podido realizar estas tareas en el mundo hispano y por lo tanto deberá familiarizarse con su lengua y cultura para poder desempeñarlas de manera efectiva.

A su vez, considera al “profesional-alumno” como un agente social que llevará a cabo funciones que se caracterizan por:

- La relación directa con el mundo de los negocios, es decir, serán tareas relacionadas con el campo empresarial, tales como negociaciones empresariales, reuniones con otros profesionales, presentaciones en público, etc... sin olvidar otras funciones más simples como conversaciones telefónicas o gestionar viajes de trabajo.
- El desarrollo de funciones en lugares de trabajo, tales como oficinas, congresos, ferias, etc.... pero que también, y según las culturas, pueden producirse en restaurantes. Un ejemplo sería un almuerzo de negocios, en el que juega también un papel importante el componente sociocultural.
- La aparición de imprevistos, confrontaciones personales y choques culturales.

Por último, cataloga al “profesional- alumno” como un agente intercultural puesto que aborda la realidad del mundo empresarial internacional, en el que el alumno se encontrará con profesionales de otras culturas y tendrá que estar preparado para poder relacionarse con ellos de manera natural, compartiendo conocimientos técnicos, experiencias, técnicas de negociación, etc... pero tendrá que ser capaz de identificar los códigos de actuación empresarial que desconoce, además del uso de la lengua en un contexto apropiado, con el fin de evitar malentendidos culturales.

El currículo del *PCEN* se entrelaza con el del *PCIC* adaptándolo a las características propias del español de los negocios. En el proceso de adaptación hay áreas que apenas sufren variación como; la gramática, la pronunciación, o los procedimientos de aprendizaje. Otras áreas sin embargo, sí que se alteran más en profundidad, tales como el léxico, textos, competencias y funciones.

Al adentrarnos en los objetivos del *PCEN*, se observa que se ha adoptado la misma clasificación que aplica el *PCIC*, en la que se persigue que el alumno llegue a ser *agente social, hablante intercultural y aprendiente autónomo*. Si bien, se ha centrado únicamente en la adaptación del primero de los objetivos, es decir, en que el alumno llegue a ser agente social. El *PCEN* considera que no es necesaria una adaptación de los otros dos, y que por tanto se incorporan sin ninguna modificación. Esta consideración implica que los objetivos de convertir al alumno en un hablante intercultural se basan en los mismos principios que en el *PCIC* en sus tres fases: aproximación, profundización y consolidación.

Se puede indicar, por tanto, que el *PCEN* supone una fuente de información de gran contenido académico para la elaboración del currículum de la clase de ENE, proporcionando una guía detallada en cuanto a los contenidos lingüísticos y actos del habla. Por otro lado, deja en manos del docente la manera de abordar los contenidos interculturales, siguiendo las premisas establecidas en el *PCIC*, puesto que se considera que éstas son apropiadas para la didáctica del español de los negocios.

Una vez más, se pone de manifiesto la importancia del docente en las clases de español como lengua extranjera, y en este caso, en las clases de ENE, en las que tendrá que abordar la enseñanza de esta materia partiendo de su experiencia y conocimientos.

## 2.6. Profesorado de español para fines específicos

“La enseñanza de español para fines específicos no supone la aplicación de metodologías ajena a la didáctica de español como lengua extranjera” (Juan Lázaro, 2003, p.191). De acuerdo con la afirmación de este autor, un profesor de EFE es un profesor de ELE que debe conocer, además de las características generales de la enseñanza de español, las siguientes particularidades de la lengua:

- El componente temático y sociológico. El componente temático se refiere a objetos y relaciones determinadas. Por ejemplo, la relación entre el vendedor y el cliente. El componente sociológico se refiere a las relaciones y formas de comunicación que se producen dentro de un grupo social. Por ejemplo, la relación entre un directivo y un empleado.
- Tecnicismos y/o préstamos de otras lenguas. Por ejemplo, palabras como *email, feedback, meeting, business plan*, etc...

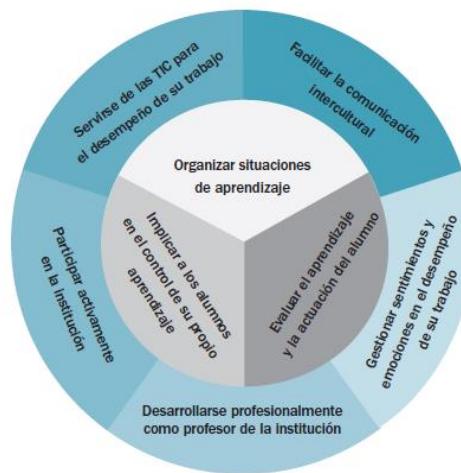
- Tácticas para poder alcanzar la eficacia comunicativa mediante la claridad y el orden.
- Los contextos en los que se suelen dar las situaciones comunicativas. En el caso de ENE suelen ser contextos formales, con ciertas normas de comportamiento y cortesía.
- Las particularidades del lenguaje escrito, aunque en función de la especialidad puede variar. En el caso de ENE, el discurso que predomina es el escrito, pero el oral también es de vital importancia.
- Tener en cuenta los géneros de los textos. Tratar aquellos que son los propios, o los que más abundan en cada profesión, siendo siempre los más reales posibles.

El profesor puede usar las mismas técnicas y metodologías que en la enseñanza de español en general, pero destacando aquellas que permitan al aprendiente adquirir los conocimientos, habilidades y destrezas propios de la comunicación en su entorno profesional.

A la hora de definir a un buen profesor de español, ya sea de español general o español para fines específicos, podemos recurrir al documento elaborado por el Instituto Cervantes (2012) *Competencias clave del profesorado de lenguas segundas y extranjeras (CCP)*, que incluye un listado de las competencias que debe tener, o que se espera que desarrolle a lo largo de su vida profesional, un docente del Instituto Cervantes.

Como se muestra en la Figura 1, el documento del Instituto Cervantes recoge las ocho competencias del profesorado.

*Figura 1. Competencias clave del profesorado de lenguas segundas y extranjeras (CCP)*



Fuente: Las competencias clave del profesorado de LS/LE. Instituto Cervantes (2012, p.8).

La planificación del proceso de enseñanza de ENE debe centrarse en conseguir las condiciones favorables para que los estudiantes adquieran las habilidades, capacidades y técnicas de comunicación que deban aplicar en un contexto determinado.

Estas habilidades y técnicas se pueden catalogar en redacción y comprensión de escritos técnicos y profesionales, asistir a reuniones de negocios, realizar presentaciones (de empresas, de productos o de proyectos), participar en conversaciones telefónicas, acudir a actos institucionales, y otras interacciones en las que se utilicen diversos medios de comunicación.

El profesor no debe olvidar que los alumnos son profesionales y que no les tiene que enseñar su profesión, sino cómo utilizar sus competencias generales y lingüísticas para poder comunicarse con profesionales en una lengua extranjera. De tal forma que se cree una colaboración entre el profesor y el alumno, que facilite el aprendizaje, quedando delimitada la función del profesor.

En cualquier caso, un profesor debe tener una visión global de las diferentes técnicas, enfoques y métodos que mejor se ajusten a alcanzar los objetivos del curso para poder así cubrir las necesidades de los alumnos. Además, debe tener una actitud positiva, e interés por la temática en la que sus alumnos deben desenvolverse.

A la hora de elegir una metodología, el profesor debe tener presente que no existe una única metodología adecuada para la enseñanza de ENE. A la hora de establecer unas pautas metodológicas, estas no tienen por qué ser diferentes de las de la enseñanza de español general. El profesor podrá elegir la que mejor se ajuste para cubrir las necesidades de sus alumnos, teniendo en cuenta que las actividades y los materiales que lleve al aula deben estar relacionados con la profesión y el objetivo de sus alumnos, dado que así, se sentirán más motivados y aprenderán más de ellos.

## 2.7. Enfoques y orientaciones didácticas. El enfoque por tareas

La enseñanza con fines profesionales es un enfoque orientado a alcanzar determinada competencia comunicativa, cuya finalidad es mejorar las capacidades de comprensión y expresión necesarias para desenvolverse en un determinado ámbito profesional.

Todo planteamiento didáctico y planificación de la enseñanza de ENE debe proporcionar la situación adecuada para poder alcanzar el nivel de competencia meta fijado, lo cual

dependerá de las necesidades reflejadas en las responsabilidades y cargos en las que los estudiantes deban desenvolverse.

En lo referente a las metodologías, el docente tiene diferentes modalidades a su disposición; estudio de casos, simulaciones, enfoques por tareas, presentaciones orales, etc... Lo importante es que el profesor cuente con una visión de conjunto que incluya a los diferentes enfoques, métodos y técnicas, y que sepa compaginarlos para alcanzar los objetivos propuestos.

En cuanto a lo referente a materiales didácticos, en las clases de ENE toman especial relevancia los medios audiovisuales. Estos medios presentan situaciones de comunicación en las que se puede observar tanto las competencias generales, como las comunicativas.

Los vídeos, especialmente, permiten realizar el papel no solo de lenguaje verbal, sino también, el lenguaje corporal, la cortesía, la conducta, la reacciones, etc... Desde el punto de vista de la didáctica, muestran claramente los aspectos culturales de la comunicación, provocando un acercamiento y un conocimiento mayor de los mismos.

#### 2.7.1. El enfoque por tareas

El enfoque por tareas nace como una evolución del enfoque comunicativo. La tarea se puede definir como:

“Una tarea es un plan de trabajo que requiere de los alumnos el procesamiento de la lengua para alcanzar un objetivo que puede ser evaluado en la medida en que el contenido proposicional haya sido transmitido de forma correcta o apropiada. Con este fin, [la tarea] requiere de los alumnos prestar atención primaria al significado y hacer uso de sus propios recursos lingüísticos, aunque el diseño de esta misma pueda predisponer a la elección de determinadas formas. Una tarea está diseñada para dar lugar a un uso de la lengua que presenta semejanzas, directas o indirectas, con la forma en que la lengua es usada en el mundo real. Como otras actividades de la lengua, una tarea puede implicar destrezas productivas o receptivas, orales o escritas, y además diversos procesos cognitivos.” (Ellis, 2003, p.16).

Las tareas pueden ser de dos tipos:

- Tareas posibilitadoras: Sirven de apoyo e introducción, siendo su finalidad la de presentar o reforzar contenidos lingüísticos.
- Tareas finales: representan el producto que debe crear el estudiante. Toda la secuencia didáctica está centrada en ella.

El *MCER* (2012, p.15) indica textualmente:

“La comunicación y el aprendizaje suponen la realización de tareas que no son sólo de carácter lingüístico, aunque conlleven actividades de lengua y requieran de la competencia comunicativa del individuo; en la medida en que estas tareas no sean ni rutinarias ni automáticas, requieren del uso de estrategias en la comunicación y en el aprendizaje. Mientras la realización de estas tareas suponga llevar a cabo actividades de lengua, necesitan el desarrollo (mediante la comprensión, la expresión, la interacción o la mediación) de textos orales o escritos. (...) El enfoque general está claramente centrado en la acción”.

Basado en lo indicado en el *MCER*, se pueden proponer diferentes tareas para desarrollar las clases de ENE. Entre las tareas que se podrían llevar al aula se encuentran;

- Montar una empresa.
- Reunión de directivos de una multinacional.
- Realización de informes económicos.
- Selección de candidatos para una empresa.
- Crear una página web.
- Formalizar un contrato de trabajo.
- Elaborar una encuesta para evaluar la satisfacción de los empleados o clientes.
- Plantear una inversión en mercados internacionales.
- Enfocar el crecimiento y renovación de una PYME.
- Definir un proyecto.
- Presentar una empresa en un ciclo de conferencias.

Estas tareas se pueden ajustar al nivel de los alumnos, creando unidades didácticas que contengan contenidos que desarrollen las competencias lingüísticas y generales de los aprendientes, a través de tareas facilitadoras como finales.

Podemos decir, por tanto, que estas tareas pueden ser abordadas en diferentes niveles, estableciendo diferentes grados de exigencia en los objetivos, según los recursos lingüísticos de los que dispone el aprendiente.

En la dinámica para resolver las tareas y alcanzar el objetivo, se debe hacer uso de la negociación y colaboración entre los miembros de la clase, de tal forma que cuanto más personalizada sea la tarea, resultará menos rutinaria y los aprendientes podrán activar un mayor número de estrategias de comunicación y aprendizaje.

El profesor deberá seleccionar las tareas que mejor se ajusten a las necesidades de sus aprendientes y al progreso de la unidad. Si el grupo de clase está acostumbrado a trabajar de manera autónoma, el profesor se limitará a estar a disposición de los aprendientes y a guiarlos en las acciones que tomen. Podrá pasearse por la clase, observando las actuaciones de cada grupo y resolver dudas.

En caso de que los aprendientes necesiten estar más guiados, el profesor podrá darles una serie de pautas a seguir, modelos de actuación, etc... Lo importante es que se favorezca la “negociación” entre los aprendientes para poder resolver la tarea con éxito.

#### 2.7.1.1. La interacción negociada

El interés y la motivación que despierta en los aprendientes resolver una tarea grupal da lugar a que los alumnos interactúen, esforzándose por aprender y por superar las barreras lingüísticas que existen entre ellos. Estas barreras, así como las dificultades que presentan las tareas, les conduce a colaborar para modificar y ajustar su lengua meta, de tal forma que logren un entendimiento y consigan alcanzar una comprensión adecuada de los mensajes que intercambian.

Este fenómeno se le conoce como *negociación de significado*, en los estudios de adquisición de segundas lenguas, que tal y como nos indica (Long, 1996) más allá de permitir poner en práctica la lengua meta, contribuye también a su adquisición.

Si, por ejemplo, en la resolución de una tarea entre dos hablantes, uno de ellos emite un mensaje en la lengua meta que no es entendido por el receptor, porque el emisor no emite el mensaje de manera correcta, el receptor le va a pedir que reformule el mensaje, de tal forma que el emisor tendrá que reformular el mensaje para hacerlo comprensible. En ocasiones, el emisor no formula bien el mensaje porque aplica fórmulas propias de su lengua materna pero

el hecho de tener que reformularlo, hace que el emisor deba sustituir formas propias de la interlengua por otras propias de la lengua meta, lo que hará que se acerque más a la lengua meta y adquiera nuevos conocimientos sobre la misma.

Podemos decir, por tanto, que la interacción a través de la negociación del significado, contribuyen a desarrollar algunos aspectos de la lengua meta, por ejemplo, el léxico y que la realización de las tareas o casos que conllevan esta interacción proporcionan un avance importante en el desarrollo de la lengua meta.

#### 2.7.1.2. Método del caso

Labrador Piquer (2000) nos indica que “las técnicas están constituidas por diversos movimientos específicos (tácticas) que dirigen a los distintos grupos a alcanzar sus metas” (p. 129).

Una de estas técnicas aplicable a la enseñanza de ENE es el método del caso. El método del caso se utiliza como recurso didáctico en muchas disciplinas, entre ellas, la enseñanza de la gestión de empresas, en la que se estudian diferentes maneras y soluciones para resolver problemas relacionados con la gestión y se promueve el trabajo en equipo.

La resolución de un caso en una clase de ENE permite al alumno poner en práctica sus competencias para poder resolverlo y poder interactuar con sus compañeros de grupo. Es una táctica diferente, de cierta duración y que permite el trabajo colaborativo, para lo cual tendrán que poner en práctica su dominio del español.

Este trabajo colaborativo permitirá a los alumnos desarrollar también su competencia comunicativa intercultural, al tener que interactuar unos con otros, respetando y empatizando con las culturas de cada alumno, así como aproximarse a la cultura meta para poder desenvolverse en la tarea comunicativa como un agente intercultural.

Los casos se pueden integrar en la programación general de un curso, creando una unidad didáctica o parte de ella, en la que se establezcan unos objetivos generales y otros específicos, con unas tareas posibilitadoras y otras finales que les permitan aplicar todas sus destrezas y habilidades comunicativas para poder alcanzar los objetivos propuestos y así resolver el caso.

### 3. Propuesta didáctica de intervención

En este apartado se desarrolla la aportación principal del presente trabajo de fin de máster.

#### 3.1. Presentación

La propuesta se desarrolla en una unidad didáctica denominada *Las negociaciones en el mundo de la empresa*. Se trata de una unidad enmarcada en un curso de español de los negocios que cuenta con seis unidades didácticas.

La unidad didáctica incluye cinco sesiones de dos horas cada una, las cuales permiten a los alumnos desarrollar su competencia comunicativa intercultural, paralelamente al resto de competencias, en el ámbito de las negociaciones.

Desarrollar la competencia comunicativa intercultural en el ámbito del ENE, permite a los aprendientes poder comunicarse de manera correcta y disminuir la posibilidad de que se produzcan choques culturales y errores que puedan ser interpretados como faltas de educación o puedan dar lugar a la creación de estereotipos. Dado que estas sesiones están dirigidas a profesionales de los negocios, el poder conocer los aspectos interculturales de las relaciones entre profesionales, les supondrá una mayor seguridad y confianza en las relaciones interprofesionales, y podrá suponer una mayor motivación por aprender una conciencia multicultural que les convertirá en agentes de un mundo profesional globalizado e intercultural.

Esta propuesta aborda la competencia comunicativa intercultural de manera inclusiva, es decir, se abordan los aspectos interculturales junto con otros aspectos de la competencia comunicativa de manera transversal, incluyéndolos en las actividades propuestas para las distintas sesiones.

La propuesta didáctica se ha diseñado para una clase formada por un conjunto de profesionales de distintas nacionalidades con un nivel B2, pertenecientes a una misma empresa. Se trata de una clase en la que los aprendientes son pluriculturales y que, por tanto, en la medida de lo posible, se realizan comparaciones entre los aspectos culturales españoles y de otras nacionalidades.

El uso de las TIC está presente en la propuesta. Se incluye el uso de estas herramientas, tan presentes en el mundo de los negocios, para que los aprendientes trabajen con sus

ordenadores o tabletas de manera individual o en grupo, y además puedan trabajar no solo dentro del aula, sino también fuera de ella.

La metodología de enseñanza estará basada en el enfoque por tareas, de tal forma que las actividades estarán diseñadas bajo un plan de trabajo que requiera que los aprendientes trabajen sus recursos lingüísticos y no lingüístico, de tal forma que desarrollen sus destrezas productivas y receptivas para así alcanzar un objetivo que pueda ser evaluado.

### 3.2. Objetivos de la propuesta didáctica

La propuesta didáctica se desarrolla en una unidad denominada *Las negociaciones en el mundo de la empresa*. Se trata de una propuesta enmarcada en un curso de español de los negocios que cuenta con cinco unidades didácticas. A lo largo de esta propuesta se trabaja el componente intercultural junto con las competencias lingüísticas y generales. Los objetivos de la propuesta didáctica son los siguientes:

#### 3.2.1. Objetivo general

Llevar a cabo una negociación relacionada con los términos de la compra de una entidad bancaria, como tarea final, en la que los aprendientes puedan desarrollar todas las competencias comunicativas, así como las generales, incluyendo la competencia comunicativa intercultural, de manera transversal. Esta propuesta permite a los aprendientes poder desarrollar su conciencia intercultural de forma efectiva en una negociación, promoviendo la empatía, y superando los estereotipos.

#### 3.2.2. Objetivos específicos

Los aprendientes serán capaces de:

- Emplear vocabulario y expresiones idiomáticas relacionadas con el mundo de los negocios, tales como dar/pedir opinión, mostrar acuerdo/desacuerdo y expresar condiciones.
- Relacionarse de manera efectiva en el contexto sociocultural del mundo de los negocios.
- Interactuar en reuniones de trabajo.
- Reconocer aspectos comunes de los rasgos culturales de las negociaciones propias de la cultura meta y la propia.

- Conocer y manejar el lenguaje no verbal en el entorno laboral.

### 3.3. Contexto

La presente propuesta se enmarca en un curso de español de los negocios dirigido a un grupo de seis profesionales de los negocios que cuentan con un nivel B2.

El curso de español de los negocios cuenta con seis unidades didácticas compuesta por cinco sesiones de dos horas cada una, siendo la duración total de treinta semanas. La propuesta se centra en una de ellas, *Las negociaciones en el mundo de la empresa*.

El perfil de los aprendientes, al que va dirigido este curso y concretamente esta propuesta, es un grupo de profesionales perteneciente a una misma empresa ubicada en Londres.

La empresa ha decidido seleccionar a un grupo de empleados y formarlos en el español de los negocios. La razón de esta formación se debe a que próximamente van a ser trasladados a España.

La formación se lleva a cabo de manera presencial, una vez por semana en las oficinas de la empresa. El docente que las imparte es nativo y tiene conocimiento y experiencia en el mundo de la empresa.

Los aprendientes cuentan con una formación de español general. Al iniciar el curso, el docente realiza un cuestionario para conocer el contexto sociocultural de los aprendientes, así como sus necesidades en materia de español de los negocios. Según los resultados obtenidos, se realiza una planificación que cubre dichas necesidades y permite alcanzar los objetivos propuestos por el docente.

Con este curso, el docente no solo persigue desarrollar las competencias lingüísticas de los aprendientes, sino que también persigue convertirlos en agentes sociales y hablantes interculturales.

### 3.4. Contenidos

Los contenidos que se abordan en la propuesta didáctica se pueden agrupar en cuatro grandes bloques: funcionales, léxicos, gramaticales y socioculturales.

**Contenidos funcionales:** expresar opiniones, presentarse a uno mismo, presentar a alguien, invitar a una reunión, proponer o sugerir, organizar un informe o discurso, expresar información descrita en un gráfico, expresar acuerdo y desacuerdo, y exigir condiciones.

**Contenidos léxicos:** se incluye vocabulario específico del mundo de la economía y empresa, entre los que destacan: el léxico relacionado con las categorías profesionales (directivo, empleado, asistente, etc...), sectores económicos (agricultura, consumo, turismo, etc...), expresiones relacionadas con interpretación de gráficos (tendencia, subida, caída, etc...), porcentajes, y el léxico relacionado con la importación y exportación (balanza económica, superávit, tasas, etc..).

**Contenidos gramaticales:** los contenidos gramaticales se presentan principalmente de manera inductiva. Estos contenidos son: el uso del indicativo/subjuntivo para expresar opiniones, acuerdo/desacuerdo y exigir condiciones. También se incluyen los conectores discursivos, argumentativos y metadiscursivos, y el uso del infinitivo en oraciones subordinadas en función del complemento.

**Contenidos socioculturales:** convenciones sociales respecto a los saludos en el ámbito laboral, temas conflictivos en las conversaciones de negocios en España, los turnos de palabra, las comidas de trabajo, la evolución de la economía en España, los gestos y actitudes en las reuniones y, por último, reconocer aspectos comunes de los rasgos culturales de las negociaciones propias de la cultura meta y la propia.

### 3.5. Metodología

La metodología puesta en práctica y desarrollada en esta propuesta didáctica está basada en el enfoque por tareas. Bajo este enfoque, los aprendientes aprenden de la experiencia y de llevar a cabo tareas que persiguen un fin comunicativo.

El currículo organizado por tareas para este curso parte de las necesidades específicas de los alumnos.

En el curso de español elaborado para estos aprendientes, cada unidad didáctica contiene una tarea final. Para poder desarrollar estas tareas finales se presentan una serie de tareas posibilitadoras, que se van elaborando a lo largo de las distintas sesiones. Estas tareas facilitadoras se sustentan en actividades que persiguen desarrollar las competencias comunicativas (lingüísticas, sociolingüísticas y pragmáticas) y generales (conocimiento

declarativo, destrezas y habilidades, competencia existencial, capacidad de aprender). Debemos tener en cuenta que, a pesar de que el MCER no menciona explícitamente la competencia intercultural como una subcompetencia más, dentro de las competencias generales, un análisis de estas competencias nos lleva a encontrar el componente intercultural en las subcompetencias generales.

Las actividades o tareas propuestas buscan trabajar transversalmente todas las competencias para que los aprendientes puedan desenvolverse en el mundo profesional dentro de una sociedad y cultura diferentes a las suyas. Se debe tener en cuenta que en la propuesta presentada no existe una gradación de contenidos según la dificultad, sino que estos se van presentando conforme se van desarrollando las tareas.

La unidad que se desarrolla en este trabajo, *Las negociaciones en el mundo de la empresa*, presenta una tarea final que consiste en llevar a cabo una sesión de negociación. Para alcanzar esta tarea, se realizan una serie de tareas posibilitadoras a lo largo de cuatro sesiones previas, que suponen un conjunto de actividades que preparan a los aprendientes para poder realizar la tarea final con éxito, desarrollando sus estrategias de comunicación, y promoviendo su autonomía.

### 3.6. Cronograma

La unidad didáctica *Las negociaciones en el mundo de la empresa*, desarrollada en este trabajo de fin de máster, es una de las seis que completan el diseño de este curso, concretamente es la tercera. A continuación, se detalla el nombre de las seis unidades didácticas.

- Unidad 1. Las relaciones laborales en España.
- Unidad 2. Administración de empresas.
- ***Unidad 3. Las negociaciones en el mundo de la empresa.***
- Unidad 4. Exportaciones e importaciones a Hispanoamérica.
- Unidad 5. Dirección financiera de empresas.
- Unidad 6. Actos sociales de la empresa en España.

El curso se desarrolla a lo largo de 30 semanas, mediante una clase semanal de dos horas. Cada unidad consta de cinco sesiones de dos horas cada una, de tal forma que la unidad didáctica *Las negociaciones en el mundo de la empresa* se desarrolla entre la semana quince y la veinte.

Sesión	Duración	Actividades	Objetivos
1	120'	1 <sup>a</sup> (15'): Comenzamos 2 <sup>a</sup> (45'): Escuchamos al experto 3 <sup>a</sup> (45'): Temas conflictivos 4 <sup>a</sup> (15'): Mis negociaciones	Conocer las particularidades de las negociaciones en España
2	120'	1 <sup>a</sup> (10'): Comenzamos 2 <sup>a</sup> (40'): Iniciamos una negociación 3 <sup>a</sup> (30'): Nos saludamos 4 <sup>a</sup> (30'): Nos presentamos 5 <sup>a</sup> (10'): Finalizamos la sesión	Organizar una reunión en el ámbito laboral
3	120'	1 <sup>a</sup> (10'): Repaso y comenzamos 2 <sup>a</sup> (40'): Nos informamos 3 <sup>a</sup> (40'): Interpretamos un gráfico 4 <sup>a</sup> (20'): Los turnos de palabra 5 <sup>a</sup> (10'): Revisamos	Elaborar documentación para una reunión
4	120'	1 <sup>a</sup> (10'): Nos saludamos 2 <sup>a</sup> (30'): ¿Estamos de acuerdo? 3 <sup>a</sup> (30'): Imponemos nuestras condiciones 4 <sup>a</sup> (40'): Los gestos y las actitudes 5 <sup>a</sup> (10'): Nos despedimos	Participar en reuniones y debates de manera apropiada
5	120'	1 <sup>a</sup> (20'): Introducimos la sesión 2 <sup>a</sup> (90'): Negociación 3 <sup>a</sup> (10'): Comentamos la negociación	Desarrollar una negociación

### 3.7. Actividades

A continuación, se presentan las actividades pertenecientes a la unidad *Las negociaciones en el mundo de la empresa* organizadas en cinco sesiones de noventa minutos cada una.

#### 3.7.1. Primera sesión

A continuación, se muestra la Tabla 1 en la que se recoge la planificación para la primera sesión.

**Tabla 1. Planificación primera sesión**

Sesión 1 – Introducción a las negociaciones		
<b>Objetivos</b>	<b>Generales:</b> Conocer las particularidades de las negociaciones en España. <b>Específicos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Repasar vocabulario relacionado con los puestos y cargos profesionales.</li> <li>o Manifestar opiniones sobre temas conflictivos.</li> <li>o Identificar aspectos socioculturales de las negociaciones en España.</li> <li>o Reconocer aspectos comunes de los rasgos culturales de las negociaciones propias de la cultura meta y la propia.</li> </ul>	
<b>Destrezas</b>	<b>Receptivas:</b> Comprensión auditiva. <b>Productivas:</b> Interacción oral y expresión escrita.	
<b>Contenidos</b>	<b>Funcionales:</b> Expresar opiniones. <b>Léxicos:</b> Categorías profesionales (directivo, empleado, etc...) y léxico de negociaciones (acuerdo, exigencias, etc..). <b>Gramaticales:</b> Subjuntivo vs. Indicativo para expresar opiniones. <b>Socioculturales:</b> Temas conflictivos en las conversaciones de negocios en España.	
<b>Agrupamiento</b>	Individual, por parejas y toda la clase.	
<b>Materiales</b>	Audio, imagen, fichas, ordenador y proyector.	
<b>Duración</b>	<b>Duración Total</b>	120 minutos
	<b>Duración Actividades</b>	Inicial: 1 <sup>a</sup> Actividad (15 min) Desarrollo: 2 <sup>a</sup> Actividad (45 min) y 3 <sup>a</sup> Actividad (45 min) Cierre: 4 <sup>a</sup> Actividad (15 min)

### Desarrollo de la sesión

#### Actividad 1. Comenzamos

La primera actividad consiste en introducir a los aprendientes en la nueva unidad. Para ello, se les enseñará una imagen en la que se muestra a varias personas en una mesa de negociación.

A continuación, se pedirá a los alumnos que miren la imagen y comenten todos juntos, a qué sector creen que pertenecen los profesionales de la imagen, qué cargos tienen, en qué contexto se produce la conversación de la imagen, etc.... Posteriormente, se les pedirá que lancen una lluvia de ideas de los posibles temas que se tratan en la reunión.

A lo largo de la actividad el profesor irá anotando en la pizarra las ideas que los alumnos lancen e irá comentándolas con ellos.

Esta primera actividad servirá para repasar vocabulario de los sectores y cargos profesionales y asuntos susceptibles de ser negociados en una reunión. Pretende también que revisen diferentes modos de cómo expresar opiniones.

Los recursos utilizados en esta actividad se encuentran en el Anexo 1.

### Actividad 2. Escuchamos al experto

Tras realizar la primera actividad, se indica a los alumnos que van a escuchar un audio en el que un experto en negociaciones internacionales describe cómo se debe negociar con los españoles. Antes de escuchar el audio, el profesor pregunta a los aprendientes qué creen que este experto va a indicar en el audio. Con estas preguntas, el profesor pretende saber qué ideas previas tienen de los españoles en el entorno de los negocios, sacar a la luz los posibles estereotipos y que los alumnos realicen comparaciones con sus propias culturas.

A continuación, se les entregarán una serie de preguntas que deberán contestar individualmente sobre el audio. Se les pedirá que las lean y se resolverán las dudas sobre el vocabulario.

El audio se reproducirá un máximo de dos veces. Una vez que los alumnos hayan contestado las preguntas, se les pedirá que las comenten por parejas. Al terminar, se comentarán en alto las respuestas y se les pedirá que si alguno de ellos ha tenido la oportunidad de negociar con un español, que comente si se cumplen las indicaciones dadas por el experto.

Los recursos utilizados en esta actividad se encuentran en el Anexo 1.

### Actividad 3. Temas conflictivos

En línea con la actividad anterior, repasamos algunos temas que se han escuchado en el audio. Concretamente, aquellos en los que el experto aconseja no tratar en las reuniones, tales como los nacionalismos, el franquismo o la conquista de América.

El profesor escribirá dichos temas en la pizarra y pedirá a los aprendientes que por parejas escriban los motivos por lo que ellos creen que no se deben mencionar en una negociación con españoles, pero antes para poder realizar la actividad, el profesor anota en la pizarra diferentes maneras de cómo presentar opiniones y pedírselas a los demás, tales como: *desde mi punto de vista, personalmente, ¿qué piensas?, ¿qué te parece?, etc...* para que puedan utilizarlas en la actividad, pero las distribuirá en dos columnas. Por un lado, aquellas que van

acompañadas de un verbo en indicativo y por otro, aquellas que van a acompañadas por un verbo en subjuntivo. Aprovechará esta actividad para repasar gramática y diferenciar las formas del indicativo y del subjuntivo al expresar opiniones.

Una vez que los aprendientes hayan escrito los motivos por los que ellos piensan que estos temas son conflictivos, se corregirán en la clase y se harán las aclaraciones necesarias.

A continuación, se realizará una tertulia abierta de quince minutos en la que se comentarán los motivos que ha señalado cada pareja. El profesor guiará la tertulia, dará las explicaciones necesarias y añadirá algunos temas que el experto no ha mencionado en el audio, tales como la política, los salarios o la religión. Por último, pedirá a los aprendientes que cada uno explique al resto cuáles son los temas que, en sus culturas, también se consideran tabúes en las negociaciones.

#### [\*\*Actividad 4. Mis negociaciones\*\*](#)

Esta actividad es la última de la sesión. Parte de ella se realizará en el aula, pero se debe finalizar fuera de ella. La actividad consiste en la grabación de un podcast sobre sus opiniones a cerca de las similitudes y diferencias entre las negociaciones en sus culturas de origen y la española, teniendo en cuenta sus propias experiencias y lo visto en clase.

El profesor hará un breve repaso de los temas vistos en clase, les pedirá que hagan un guion para realizar el podcast. El podcast deben grabarlo en casa. La duración del podcast será de dos minutos como máximo.

Este podcast deberán subirlo a la clase virtual creada en *Google Drive* donde el profesor podrá evaluar tanto la coherencia como la pronunciación (fluidez y claridad). Será parte de la evaluación continua de los aprendientes, en la que evaluará el uso de los recursos lingüísticos para expresar opiniones, los conocimientos adquiridos en la sesión sobre, su capacidad para reconocer aspectos comunes de los rasgos culturales de las negociaciones propias de la cultura española y la propia, así como su expresión oral.

#### **3.7.2. Segunda sesión**

A continuación, se muestra la Tabla 2 en la que se recoge la planificación para la segunda sesión.

**Tabla 2. Planificación segunda sesión**

Sesión 2 – ¿Nos reunimos?		
<b>Objetivos</b>	<b>Generales:</b> Organizar una reunión en el ámbito laboral. <b>Específicos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Convocar una reunión mediante un correo electrónico.</li> <li>o Redactar correos electrónicos profesionales.</li> <li>o Presentarse en el ámbito laboral.</li> <li>o Presentar a otros profesionales.</li> <li>o Saludar de manera apropiada en el ámbito profesional.</li> <li>o Fomentar la empatía a través de las distintas maneras de efectuar los saludos en España en comparación con otras culturas.</li> </ul>	
<b>Destrezas</b>	<b>Receptivas:</b> Comprensión escrita y oral. <b>Productivas:</b> Interacción oral y expresión escrita.	
<b>Contenidos</b>	<b>Funcionales:</b> Presentarse a uno mismo, presentar a alguien, invitar a una reunión y proponer o sugerir. <b>Léxicos:</b> Saludos y despedidas en correos electrónicos formales (Estimado Sr., Atentamente, etc..), léxico relacionado con áreas de la empresa (área de compras, unidad de finanzas, etc...) fórmulas de presentación (le presento a, mi compañero es, mi colega es, etc...). <b>Gramaticales:</b> Infinitivo en oraciones subordinadas en función del complemento preposicional. <b>Socioculturales:</b> Convenciones sociales respecto a los saludos en el ámbito laboral.	
<b>Agrupamiento</b>	Individual, por parejas y toda la clase.	
<b>Materiales</b>	Vídeos, fichas, ordenador y proyector	
<b>Duración</b>	<b>Duración Total</b>	90 minutos
	<b>Duración Actividades</b>	Inicial: 1 <sup>a</sup> Actividad (10 min) Desarrollo: 2 <sup>a</sup> Actividad (40 min) y 3 <sup>a</sup> Actividad (30 min) y 4 <sup>a</sup> Actividad (30 min) Cierre: 5 <sup>a</sup> Actividad (10 min)

### Desarrollo de la sesión

#### Actividad 1. Comenzamos

La primera actividad consistirá en enlazar lo visto en la última sesión con los contenidos de esta sesión. Para ello, se preguntará a los aprendientes que nos indiquen a modo de resumen lo escrito en *Google Drive* sobre los consejos que darían ellos para negociar con los españoles. Se pondrán en común y el profesor realizará una síntesis de ellos.

#### Actividad 2. Iniciamos una reunión

Esta actividad comienza mostrando a los alumnos diferentes imágenes de correos electrónicos, para convocar a personas a una reunión de trabajo. Los correos mostrados están dirigidos a personas internas de la misma empresa y otros a personas externas. El profesor

les pide que observen los encabezados de los correos, la información que contiene cada correo, así como las despedidas. Posteriormente, pide a los alumnos que en base a sus conocimientos previos indiquen cómo iniciarían ellos un correo formal y cómo se despedirían. El profesor escribe en la pizarra las opciones aportadas por los estudiantes y añade más opciones, distinguiendo entre aquellas formas más habituales en correos internos, así como externos. Por ejemplo: “Estimado Sr. Fernández” o “Estimada Ana”, “A la espera de sus noticias”, “se despide atentamente” o “Un saludo” en función de los distintos contextos.

A continuación, les muestra un correo electrónico a los alumnos, les pide que lo observen y lo lean individualmente para que posteriormente respondan a una serie de preguntas por parejas. Las respuestas se comentan en alto. El profesor aprovecha esta actividad para destacar las formas gramaticales, concretamente el uso del infinitivo en oraciones subordinadas, tales como “...con el fin de + infinitivo”, “...tratar de + infinitivo”, etc... y repasar con los aprendientes estas fórmulas.

Todos los recursos de esta actividad se encuentran en el Anexo 2.

### Actividad 3. Nos saludamos

Esta actividad aborda la proxémica, concretamente el saludo en el ambiente laboral. Este aspecto es de vital importancia conocerlo para poder dar una primera buena impresión al comenzar una negociación.

Se comienza la actividad pidiendo a los aprendientes que expliquen delante de la clase, cómo es habitual saludarse en el ambiente laboral de la cultura a la que pertenecen. Les dejamos que cada uno explique y comenten las similitudes o diferencias que encuentran entre ellos. A continuación, se les pregunta si conocen los hábitos que existen en España y se les muestra un vídeo en el que se explican las particularidades propias de la cultura española.

Tras el visionado del vídeo, el profesor realiza una serie de preguntas para comprobar si se ha entendido correctamente y se comentan las similitudes y diferencias con lo comentado por los alumnos sobre sus propias culturas.

Todos los recursos de esta actividad se encuentran en el Anexo 2.

#### Actividad 4. Nos presentamos

En esta actividad se va a realizar una dramatización. El profesor pide a los alumnos que se dividan en dos grupos, se asignen diferentes puestos de trabajo dentro de la empresa y simulen que se trata de dos equipos de empresas diferentes. Van a simular el comienzo de una reunión, para ello tendrán que saludarse, presentarse los unos a los otros y tener una breve conversación para romper el hielo. El profesor les mostrará un vídeo en el que se muestra una breve conversación, de un minuto, entre dos personas al comienzo de una reunión

La finalidad de esta actividad es que los aprendientes pongan en práctica lo visto en el vídeo anterior y además practiquen cómo presentarse a ellos mismos y a sus compañeros de empresa, de tal forma que pongan en práctica las fórmulas de presentación, revisen el léxico de las diferentes áreas de las empresas y sepan cómo actuar en estas situaciones.

Mientras la realizan, el profesor tomará notas sobre la actuación de cada uno, el uso del léxico, los saludos y la presentación. Al finalizar, el profesor comentará los errores comunes de los alumnos, sin personalizarlos, y destacará los aspectos positivos de cada intervención.

Todos los recursos de esta actividad se encuentran en el Anexo 2.

#### Actividad 5. Finalizamos la sesión

Por último, el profesor finaliza la sesión resumiendo brevemente los contenidos vistos a lo largo de la sesión. Les pide que, en los próximos días, suban a *Google Drive* un correo en el que aparezca la respuesta que escribirían ellos al correo electrónico de la actividad 3, confirmando su asistencia y preguntando alguna duda que pudieran tener. Les indica que deben utilizar los recursos vistos en clase. Antes de la próxima clase, los corregirá y lo comentarán en la próxima clase.

Este correo electrónico lo utilizará como parte de la evaluación continua de los alumnos, en la que valorará el contenido y forma de dichos correos y los usará junto con las anotaciones realizadas durante la actuación de cada uno.

#### 3.7.3. Tercera sesión

A continuación, se muestra la Tabla 3 en la que se recoge la planificación para la tercera sesión.

**Tabla 3. Planificación tercera sesión**

Sesión 3 – Preparamos la reunión		
<b>Objetivos</b>	<b>Generales:</b> Elaborar documentación para una reunión. <b>Específicos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Elaborar informes de empresa manejando diferentes recursos lingüísticos.</li> <li>o Resumir un informe.</li> <li>o Conocer e interpretar distintos tipos de gráficos económicos.</li> <li>o Expresar porcentajes para comentar información incluida en presentaciones o informes.</li> <li>o Interactuar en una conversación respetando los turnos de palabra en España.</li> <li>o Emplear la conciencia intercultural en las relaciones con personas del ámbito profesional.</li> </ul>	
<b>Destrezas</b>	<b>Receptivas:</b> Comprensión escrita y auditiva. <b>Productivas:</b> Interacción oral y expresión escrita.	
<b>Contenidos</b>	<b>Funcionales:</b> Organizar información en un informe, conectar elementos del discurso y expresar información descrita en un gráfico. <b>Léxicos:</b> Expresiones relacionadas con los gráficos (tendencia, subida, desplomar, etc...), vocabulario de la descripción económica (bonanza, depresión, inflación, etc...), porcentajes, la importación y la exportación (superávit, balanza comercial, tasas, etc...). <b>Gramaticales:</b> Conectores discursivos, argumentativos y metadiscursivos. <b>Socioculturales:</b> La evolución de la economía española y los turnos de palabra en España.	
<b>Agrupamiento</b>	Individual, por parejas y toda la clase.	
<b>Materiales</b>	Vídeo, audio, fichas, ordenador y proyector	
<b>Duración</b>	<b>Duración Total</b>	120 minutos
<b>Duración Actividades</b>	Inicial: 1 <sup>a</sup> Actividad (10 min)	
	Desarrollo: 2 <sup>a</sup> Actividad (40 min), 3 <sup>a</sup> Actividad (40 min) y 4 <sup>a</sup> Actividad (20 min)	
Cierre: 5 <sup>a</sup> Actividad (10 min)		

### Desarrollo de la sesión

#### Actividad 1. Repaso y comenzamos.

El profesor dedica los primeros minutos de la clase a comentar las aportaciones realizadas a *Google Drive* en relación con las contestaciones elaboradas en respuesta al correo electrónico en el que se solicitaba una reunión. Esta actividad se utiliza para repasar los contenidos vistos anteriormente.

Seguidamente, se introducen los contenidos de la sesión y se comienza preguntando a los aprendientes qué conocen sobre la importaciones y exportaciones de España, a la vez que se

les pregunta por las de sus países, para así buscar posibles similitudes y fomentar el intercambio intercultural.

### Actividad 2. Nos informamos.

Se les entrega un artículo de prensa publicado por el portal de internet *Santander Trade Markets* sobre la coyuntura económica actual de España. Con este artículo se pretende, no solo trabajar las competencias lingüísticas, sino también las socioculturales, mostrando al aprendiente el funcionamiento de la economía española. Se les pide que lo lean individualmente y el profesor les realiza una serie de cuestiones de comprensión lectora para asegurar que todos entienden el artículo. Se aprovecha esta actividad para repasar el léxico de los sectores económicos, tales como materias primas, automóvil, bienes de equipo, etc...

A continuación, se indica a los alumnos que deben realizar un resumen del informe de *Santander Trade Markets*, con la intención de que aprendan a sintetizar y resumir correctamente un informe de cara a utilizarlo como información argumentativa en una reunión o negociación. Para ello, el profesor muestra a los alumnos una diapositiva con algunos conectores discursivos que pueden utilizar para realizar el informe. Se les explica que estos recursos también pueden ser utilizados, no solo en el lenguaje escrito, sino también en el oral, para así realizar un discurso coherente a la hora de argumentar o exponer sus ideas durante una negociación.

Deben extraer las ideas más importantes del texto y redactarlas utilizando los conectores de manera adecuada. Los resúmenes no pueden ocupar más de diez líneas y una vez terminados se leerán en clase y se comentarán los resultados.

Todos los recursos de esta actividad se encuentran en el Anexo 3.

### Actividad 3. Interpretamos un gráfico

Otra documentación que se puede presentar en una reunión es la referida a los gráficos. En esta actividad los aprendientes aprenden léxico y expresiones para describir un gráfico y una tabla. Para iniciar la actividad el profesor les muestra imágenes de diferentes tipos de gráficos y les indica el nombre de cada uno. A continuación, se les explica cómo expresar porcentajes en español. Una vez aclaradas las reglas del uso de los porcentajes, se les muestra una ficha con frases en las que aparecen expresados porcentajes, por parejas deberán decir si las frases son correctas o no, y una vez finalizado se comentará en clase. Seguidamente, se trabajarán

los verbos que se suelen utilizar para describir los gráficos, para ello se realizará una ficha en la que tendrán que colocar los verbos junto a las imágenes que los describen.

Por último, se les indicará que en *Google Drive* encontrarán una actividad que tendrán que realizar fuera del aula y en la que deberán describir un gráfico de la evolución del comercio exterior en España, utilizando los recursos vistos en esta actividad y también los conectores del discurso vistos en la actividad anterior. Además, deberán compararlo con un gráfico que muestre la evolución del comercio exterior de sus países de origen y destacar las posibles similitudes entre las exportaciones de sus países y las de España con el fin de desarrollar la conciencia intercultural de los alumnos. Esta actividad le servirá al profesor para su evaluación continua.

Todos los recursos de esta actividad se encuentran en el Anexo 3.

#### Actividad 4. Los turnos de palabra

En esta actividad se tratarán los turnos de palabra en España. Para ello, el profesor comenzará preguntando si tienen experiencia en mantener conversaciones con españoles y les explicará que en España es más habitual que en otros países interrumpir las intervenciones de los participantes. Posteriormente, el profesor pondrá un breve audio en el que se escucha a dos personas manteniendo una conversación, en la que se interrumpen continuamente.

Una vez escuchado el audio, el profesor les preguntará si en sus países de origen, las conversaciones también se interrumpen como en España, dando paso a una tertulia en la que los alumnos contarán cómo se manejan los turnos de palabra en sus propios países. Durante la tertulia, el profesor les indicará fórmulas formales e informales sobre cómo interrumpir una conversación en España, como por ejemplo “*perdona que te interrumpa, pero...*”, “*ya, pero...*”. Esta actividad busca fomentar el intercambio de experiencias culturales entre los aprendientes que les permitirá llevar a cabo comparaciones, así como desarrollar la conciencia intercultural.

Todos los recursos de esta actividad se encuentran en el Anexo 3.

#### Actividad 5. Revisamos

Finalmente, se realizará una breve revisión de los contenidos vistos en clase y se les mostrará a los aprendientes los gráficos que encontrarán en *Google Drive* sobre la actividad que deben realizar en los próximos días.

### 3.7.4. Cuarta sesión

A continuación, se muestra la Tabla 4 en la que se recoge la planificación para la cuarta sesión.

**Tabla 4. Planificación cuarta sesión**

Sesión 4 – Preparamos la reunión		
<b>Objetivos</b>	<p><b>General:</b> Participar en debates y reuniones de manera apropiada.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>o Expresar acuerdo y desacuerdo en las negociaciones.</li><li>o Exigir condiciones durante una negociación.</li><li>o Utilizar los gestos y actitudes apropiados en las negociaciones, y encontrar similitudes y diferencias entre las distintas culturas de los alumnos y la española.</li><li>o Conocer los aspectos principales de las reuniones celebradas durante las comidas en España.</li></ul>	
<b>Destrezas</b>	<p><b>Receptivas:</b> Comprensión escrita y auditiva.</p> <p><b>Productivas:</b> Interacción oral y escrita.</p>	
<b>Contenidos</b>	<p><b>Funcionales:</b> Expresar acuerdo y desacuerdo, exigir y condiciones.</p> <p><b>Léxicos:</b> Vocabulario relacionado con las reuniones de trabajo (acuerdo, exigencia, agenda, etc...).</p> <p><b>Gramaticales:</b> Usos del indicativo/subjuntivo para expresar acuerdo/desacuerdo y exigir condiciones.</p> <p><b>Socioculturales:</b> Las reuniones celebradas durante las comidas de trabajo, y gestos y actitudes en las reuniones en España.</p>	
<b>Agrupamiento</b>	Individual, por parejas y toda la clase.	
<b>Materiales</b>	Vídeo, audio, fichas, ordenador y proyector	
<b>Duración</b>	<b>Duración Total</b>	120 minutos
	<b>Duración Actividades</b>	Inicial: 1 <sup>a</sup> Actividad (10 min) Desarrollo: 2 <sup>a</sup> Actividad (30 min) y 3 <sup>a</sup> Actividad (30 min) y 4 <sup>a</sup> Actividad (40 min) Cierre: 5 <sup>a</sup> Actividad (10 min)

#### Desarrollo de la sesión

##### Actividad 1. Nos saludamos

El profesor comienza la clase hablando sobre las actividades realizadas en *Google Drive*, destacando los aspectos positivos generales del trabajo entregado. A continuación, les presenta brevemente los temas que van a abordar ese día y comienza con una lluvia de ideas. Para ello, les proyecta en la pizarra una serie de imágenes con unas frases polémicas. El profesor les pide que indiquen si están a favor o en contra de esas frases y expresen los motivos.

Los recursos de esta actividad se encuentran en el Anexo 4.

#### Actividad 2. ¿Estamos de acuerdo?

Durante la lluvia de ideas realizada en la actividad anterior, el profesor anota en la pizarra las aportaciones de los alumnos creando dos columnas. En una columna anota las expresiones utilizadas para expresar acuerdo y en otras las utilizadas para expresar desacuerdo, seguidamente el profesor completa la tabla con más expresiones, y les pide que por parejas elijan dos de las imágenes mostradas, deben escribir tres expresiones que expresen acuerdo y tres que expresen desacuerdo sobre las frases que aparecen en las imágenes. Al finalizar se comentarán en alto y se harán las aclaraciones necesarias.

El profesor aprovechará para, indicar que ciertas expresiones se escriben con el verbo en indicativo, tales como *“Tienen razón, se bebe prohibir...”* o en subjuntivo *“Estoy en contra de que prohíban...”*, de tal forma que se realizará una reflexión sobre el uso de ambas formas verbales, según las expresiones utilizadas.

Los recursos de esta actividad se encuentran en el anexo 4.

#### Actividad 3. Imponemos nuestras condiciones

En esta segunda actividad, se va a realizar una simulación para practicar cómo expresar condiciones en una negociación. Para ponerles en contexto, el profesor les indica que se encuentran en una comida de trabajo, aprovecha para indicarles que es la opción escogida para muchas reuniones con clientes en España. Les indica que es frecuente celebrar reuniones en un buen restaurante para tratar una propuesta comercial o un acuerdo y que pueden incluso durar dos horas. Aprovecha para preguntarles qué les parece esta costumbre española y animarlos a pensar qué ventajas puede conllevar este tipo de reuniones.

Una vez realizada esta introducción, el profesor saca una serie de tarjetas en las que aparecen una serie de estructuras lingüísticas para expresar condiciones en las negociaciones. El profesor divide a la clase por parejas y les pide que escriban un breve diálogo en el que incluyan las expresiones de las tarjetas. Cada pareja deberá elegir un tema a negociar entre los siguientes (subida salarial, mejora de condiciones de trabajo, reducción de horas laborales) y utilizar el mayor número posible de expresiones, tales como *“solo si me ofrecen...”*, *“siempre que sea...”*, *“para... debes/deberías...”*, *“en el caso de que...”*, *“cuando las circunstancias, lo exijan...”*, *“a no ser que...”*, etc...

Los aprendientes dispondrán de diez minutos para realizar los diálogos y posteriormente, representarlos delante de los compañeros. El profesor, junto con los estudiantes, irá comentando el uso de estas expresiones en los diferentes contextos creados por los alumnos y aprovechará para llamar la atención sobre el uso del indicativo y el subjuntivo en cada una de ellas.

Los recursos para realizar esta actividad se encuentran en el Anexo 4.

#### Actividad 4. Los gestos y las actitudes en las reuniones

En esta actividad, el profesor va a mostrar a sus alumnos un vídeo de Teresa Baró, experta en comunicación no verbal en España, en el que habla de los gestos y actitudes en las reuniones de trabajo. El profesor primero les muestra una nube de palabras en las que aparece el vocabulario clave de las palabras que van a escuchar durante la entrevista. Los alumnos deberán identificar las palabras que aparecen en la nube y entre todos aclarar su significado.

A continuación, el profesor les explica que van a ver el vídeo en dos partes. Les entrega una serie de preguntas sobre la conversación que van a escuchar para que las lean y le pregunten por si tienen alguna duda. A continuación, escucharán cada segmento del vídeo dos veces para que puedan responder a las preguntas. Una vez terminado, por parejas comprobarán las respuestas dadas y posteriormente las resolverán toda la clase junta.

Con el fin de fomentar la interculturalidad, el profesor les preguntará si lo que han escuchado en el vídeo coincide con sus propias culturas, guiando una breve puesta en común de las diferentes costumbres de sus culturas maternas en lo referente a gestos y actitudes en las reuniones.

Los recursos para realizar esta actividad se encuentran en el Anexo 4.

#### Actividad 5. Nos despedimos

En los últimos diez minutos de la sesión, el profesor repasa los contenidos vistos en clase y les indica que en *Google Drive* encontrarán una actividad para realizar en los próximos días. Les explicará que esta actividad trata de leer una situación que se puede dar en el mundo empresarial, tienen que elaborarla por parejas, grabarse en vídeo e indicar si están en contra o a favor, explicar los motivos y en caso de no estar a favor, explicar qué condiciones se tendrían que dar para aceptar esa situación. Se valorarán los gestos y actitudes mostrados. Esta actividad se utilizará como parte de la evaluación continua.

Los recursos para realizar esta actividad se encuentran en el Anexo 4.

### 3.7.5. Quinta sesión

En esta sesión se realiza la tarea final de la unidad didáctica basada en una negociación en el ámbito empresarial.

A continuación, se muestra la Tabla 5 en la que se recoge la planificación para la quinta sesión.

**Tabla 5. Planificación quinta sesión**

Sesión 5 – Realizamos una negociación - Tarea Final de la Unidad Didáctica	
<b>Objetivos</b>	<p><b>General:</b> Desarrollar correctamente una negociación, según lo aprendido en las sesiones anteriores.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>o Presentarse en una negociación, así como presentar a otros profesionales.</li><li>o Saludar correctamente al inicio de una reunión y fomentar la empatía a través de los saludos.</li><li>o Expresar opiniones, acuerdo y desacuerdo, y condiciones en una negociación.</li><li>o Enlazar los temas del discurso de manera correcta, utilizando los conectores adecuados.</li><li>o Expresar porcentajes e interpretar gráficos, en caso de ser utilizados.</li><li>o Interactuar correctamente manejando los turnos de palabra.</li><li>o Emplear correctamente los gestos y actitudes apropiados en las negociaciones.</li><li>o Evitar temas conflictivos y tener conversaciones informales al comienzo de la reunión.</li><li>o Poner en práctica la conciencia intercultural en las relaciones entre los alumnos para alcanzar la tarea final con éxito.</li></ul>
<b>Destrezas</b>	<p><b>Receptivas:</b> Comprensión escrita y oral.</p> <p><b>Productivas:</b> Interacción oral y expresión escrita.</p>
<b>Contenidos</b>	<p><b>Funcionales:</b> Presentarse a uno mismo y a otra persona, expresar opiniones, acuerdo y desacuerdo, y condiciones, e interpretar gráficos.</p> <p><b>Léxicos:</b> Fórmulas de presentación (le presento a, mi compañero es, etc...), vocabulario relacionado con puestos de trabajo (directivo, empleado, asistente, etc...), porcentajes y economía (inflación, salarios, bonanza, etc..).</p> <p><b>Gramaticales:</b> Usos del indicativo/subjuntivo para expresar opiniones, acuerdo/desacuerdo y exigir condiciones, e infinitivo en oraciones subordinadas. Conectores discursivos, argumentativos y metadiscursivos.</p> <p><b>Socioculturales:</b> Saludos y presentaciones formales en una reunión, gestos y actitudes en las reuniones y turnos de palabra.</p>
<b>Agrupamiento</b>	Individual, por parejas y toda la clase.
<b>Materiales</b>	Audio, fichas y ordenador.
<b>Duración</b>	<b>Duración Total</b> 120 minutos
	<b>Duración Actividades</b> Inicial: 1 <sup>a</sup> Actividad (20 min) Desarrollo: 2 <sup>o</sup> Actividad (90 min) Cierre: 3 <sup>a</sup> Actividad (10 min)

## Desarrollo de la sesión

### Actividad 1. Introducimos la sesión

El profesor comienza la sesión explicando que esta última estará centrada en realizar una simulación de una negociación, en la que tendrán que aplicar todo lo aprendido durante las últimas cuatro sesiones.

Antes de empezar con la negociación, el profesor repasa los trabajos realizados por los alumnos en *Google Drive*. Esta actividad sirve al profesor para repasar los contenidos vistos en la última sesión.

### Actividad 2. Negociación

El profesor les explica que van a llevar a cabo una negociación, como tarea final de la unidad. Los treinta primeros minutos de la actividad los dedica a explicar en qué consiste la negociación, cómo se va a desarrollar y cómo se va a evaluar.

La negociación se desarrolla en relación con la compra de un banco en España por parte de un banco francés. Van a negociar algunos aspectos de la compra del banco, y en la negociación van a intervenir los directivos del banco comprado, los directivos del banco comprador y los representantes sindicales.

Deberán agruparse por parejas y asumir una de las tres posiciones, todos deben participar en la negociación. Una vez que están agrupados, el profesor les entrega una ficha en la que se explican los términos de la negociación y los puntos que se van a tratar. Además, a cada pareja se les entrega una hoja en la que aparece una breve descripción de sus objetivos en la reunión, indicando en qué puntos podrían ser más flexibles a la hora de negociar.

A continuación, se pasa a leer la ficha en la que se describe la negociación que deben llevar a cabo, y a cada pareja la hoja con la descripción de sus objetivos en la negociación. Se deja unos minutos a los aprendientes para que la lean con calma. Posteriormente, se pasa a un turno de preguntas para aclarar posibles dudas de vocabulario o el funcionamiento de la actividad.

El profesor les informa que la actividad se va a utilizar como evaluación de la unidad y por tanto se va a evaluar lo aprendido en las últimas cuatro sesiones. Se les entrega la rúbrica de

evaluación para que tengan claro los aspectos a evaluar y cómo se van a evaluar, el profesor la repasará con ellos para aclarar cualquier tipo de duda.

Pasados los treinta primeros minutos, el profesor les indica que tienen una hora para llevar a cabo la negociación. Disponen de la primera media hora para preparar las presentaciones de los miembros de sus equipos, sus opiniones, sus argumentos, contraargumentos, condiciones de la negociación y elaborar toda la documentación que requieran para presentarla en la negociación. Para ello, podrán recurrir a internet, ya que podrán utilizar sus portátiles o teléfonos. En la segunda media hora, se llevará a cabo la negociación y en ella los aprendientes se situarán por equipos y deberán simular una reunión desde el momento que entran en la sala de reuniones hasta la despedida. Deben tener en cuenta el tiempo y no excederse de la hora fijada.

La labor del profesor será la de observar, paseándose por los grupos y ayudar cuando los aprendientes lo requieran. Les dejará actuar de manera independiente y durante la negociación, se dedicará a realizar las observaciones pertinentes para completar la evaluación según la rúbrica preparada.

Los recursos de esta actividad se encuentran en el Anexo 5.

#### [Actividad 3. Comentamos la negociación](#)

Los últimos diez minutos, se dedican a comentar la negociación, a destacar lo mejor de cada una de las intervenciones y a comentar los errores más comunes cometidos por los tres grupos. Por último, se introducen los temas de la próxima unidad y se despiden hasta la próxima semana.

#### [3.8. Evaluación](#)

A lo largo de la unidad didáctica *Las negociaciones en el mundo de la empresa* se evalúa a los alumnos como parte la evaluación continua que se realiza a lo largo de todo el curso. La evaluación centrada en esta unidad didáctica consta de tres partes: una evaluación final o sumativa mediante una rúbrica analítica, en las que se evalúan los objetivos alcanzados de la unidad y el desempeño de la tarea final; una evaluación formativa o continua de cada sesión, a través de la observación y la calificación de las tareas facilitadoras realizados en *Google Drive*, donde se evalúa el aprovechamiento de las sesiones; y por último, una autoevaluación

que deberán realizar los propios alumnos sobre los conocimientos alcanzados al final de la unidad, y que les otorgará una mayor autonomía en su proceso de aprendizaje.

A continuación, se muestran las listas de control que utilizará el profesor en cada sesión y por cada alumno, recogidas en la Tabla 6. Listas de control.

**Tabla 6. Listas de control**

Listas de control de las 4 primeras sesiones	Nombre alumno:		
Sesión 1 - Podcast - Actividad Google Drive	Sí	No	Aclaraciones
Expresa opiniones correctamente.			
Reconoce aspectos comunes y diferencias entre culturas.			
Fluidez en la expresión oral.			
Claridad en la expresión oral.			
<i>Anotaciones sobre la sesión.</i>			
Sesión 2 - Correo electrónico - Actividad Google Drive	Sí	No	Aclaraciones
Saluda de manera apropiada.			
Uso óptimo del léxico.			
Uso óptimo de los recusos gramaticales.			
Identifica los rasgos socio-culturales propios de las relaciones sociales.			
<i>Anotaciones sobre la sesión.</i>			
Sesión 3 - interpretación de un gráfico - Actividad Google Drive	Sí	No	Aclaraciones
Uso correcto de los conectores del discurso.			
Uso correcto de los porcentajes.			
Interpretación correcta de los gráficos.			
Uso correcto del léxico visto en la sesión.			
Comprende las características de la economía española.			
Compara y comenta las similitudes en el comercio exterior, entre su país de origen y España.			
<i>Anotaciones sobre la sesión.</i>			
Sesión 4 - Valoración de situación conflictiva	Sí	No	Aclaraciones
Expresa correctamente acuerdo y desacuerdo.			
Expresa adecuadamente condiciones			
Uso correcto del léxico visto en la sesión.			
Uso correcto de gestos y actitudes propias de las negociaciones en España.			
<i>Anotaciones sobre la sesión.</i>			

A continuación, se muestra la Tabla 7 Autoevaluación, en la que se incluye la lista de control que los aprendientes utilizarán para su autoevaluación.

**Tabla 7. Autoevaluación**

Autoevaluación - Unidad Las negociaciones en el mundo de la empresa	Sí	Debo mejorar	Todavía no
Soy capaz de presentarme y presentar a mis compañeros			
Saludo correctamente y muestro empatía			
Puedo expresar mis opiniones			
Sé expresar acuerdo y desacuerdo de manera correcta			
Utilizo conectores del discurso en mis intervenciones			
Expreso porcentajes incluidos en informes o presentaciones			
Sé interpretar los gráficos económicos			
Utilizo los turnos de palabra de manera adecuada			
Me expreso con fluidez durante las negociaciones			
Reconozco los gestos y actitudes más comunes de las negociaciones			
Evito temas conflictivos y trato temas apropiados en el comienzo de la reunión			

Por último, se indica la Tabla 8. Rúbrica de evaluación, utilizada en la quinta sesión para evaluar la tarea final de la unidad.

**Tabla 8. Rúbrica de evaluación final**

Título de la sesión		Las negociaciones en el mundo de la empresa				
Niveles	Nivel 1 (Excelente)	Nivel 2 (Bueno)	Nivel 3 (Básico)	Nivel 4 (Por debajo de lo esperado)	Nivel	Puntuación
<b>Presentarse y presentar a otros</b>	Utiliza de forma óptima las fórmulas de presentación.	Utiliza de forma óptima la mayoría de las fórmulas de presentación.	Utiliza alguna fórmula de presentación.	No utiliza correctamente las fórmulas de presentación.	1	2
<b>Saludar correctamente y mostrar empatía</b>	Saluda de manera apropiada y muestra empatía.	Saluda de manera apropiada a la mayoría de los asistentes y muestra empatía.	Saluda de manera adecuada a algunos asistentes y/o no muestra empatía a todos ellos.	No saluda de manera adecuada a algunos asistentes y no muestra empatía.	2	1,5
<b>Expresar opiniones, acuerdo y desacuerdo y condiciones</b>	Sus expresiones son correctas, así como la selección del modo de los verbos.	La mayoría de sus expresiones son correctas, así como la selección del modo de los verbos.	Solo algunas de sus expresiones son correctas, así como la selección del modo de los verbos.	Sus expresiones no son correctas, ni la selección del modo de los verbos.	3	1
<b>Utilizar conectores del discurso</b>	Utiliza correctamente los conectores del discurso.	Utiliza correctamente la mayoría conectores del discurso.	Utiliza correctamente algunos conectores del discurso.	Utiliza erróneamente los conectores del discurso o no los utiliza.	4	0
<b>Expresar porcentajes e interpretar gráficos</b>	Expresa los porcentajes e interpreta los gráficos de forma óptima.	Expresa la mayoría de los porcentajes e interpreta la mayoría de los gráficos de forma óptima.	Expresa algunos porcentajes e interpreta algunos gráficos de forma óptima.	Expresa los porcentajes e interpreta los gráficos de forma errónea.		
<b>Expresión oral</b>	La exposición de sus ideas, el ritmo del discurso y la pronunciación son óptimos.	La exposición de sus ideas, el ritmo del discurso y la pronunciación son casi siempre óptimos.	La exposición de sus ideas, el ritmo del discurso y la pronunciación solo son correctas algunas veces.	La exposición de sus ideas, el ritmo del discurso y la pronunciación no son correctos.		
<b>Los turnos de palabra</b>	Utiliza correctamente los turnos de palabra y no interrumpe.	Utiliza los turnos de palabra de forma óptima pero aún así interrumpe alguna vez.	Utiliza poco los turnos de palabra e interrumpe muchas veces.	No utiliza los turnos de palabra e interrumpe siempre.		
<b>Los gestos y actitudes apropiados en las negociaciones</b>	Utiliza de forma óptima gestos y actitudes.	Utiliza de forma óptima la mayoría de gestos y actitudes.	Utiliza algunos gestos y actitudes.	No utiliza los gestos y actitudes vistos en la unidad.		
<b>Evitar temas conflictivos y tratar temas apropiados en el comienzo de la reunión</b>	Evita temas conflictivos y da pie a hablar de temas apropiados.	Evita temas conflictivos pero no propone temas apropiados, se limita a participar en ellos.	Evita temas conflictivos pero no trata temas apropiados.	Trata temas inapropiados.		
<b>TOTAL</b>						4

El profesor valorará los resultados obtenidos y los utilizará para modificar o cambiar la propuesta didáctica de cara a alcanzar los objetivos fijados en futuras ediciones.

En definitiva, la evaluación de la unidad didáctica expuesta en este trabajo de fin de máster recoge la información del desarrollo y resultado del proceso de enseñanza – aprendizaje que contribuye a la consecución de los objetivos marcados.

## 4. Conclusiones

Este trabajo de fin de máster se propuso como objetivo general diseñar una propuesta didáctica orientada a integrar el componente intercultural en la enseñanza del español de los negocios. A lo largo del apartado destinado a ello se han elaborado una serie de actividades, orientadas desde el enfoque por tareas, que además de reflejar el cumplimiento de este objetivo, pone de manifiesto que el hecho de desarrollar la competencia intercultural permite desenvolverse en el mundo laboral de manera adecuada.

Los objetivos específicos fijados en este trabajo se han alcanzado casi en su totalidad. Queda demostrado que la inclusión del componente intercultural posibilita que los alumnos se conviertan en hablantes interculturales, tendiendo puentes entre sus propias culturas y la cultura meta, de tal forma que les permite desenvolverse en el mundo laboral de manera eficaz.

La elección del enfoque por tareas, como planteamiento metodológico, ha permitido la integración de todas las destrezas a lo largo de la propuesta didáctica, con el objetivo de alcanzar una tarea final, siendo en este caso poder desenvolverse de manera eficiente en una negociación empresarial.

Otro de los objetivos propuestos fue el desarrollo de recursos didácticos adaptados a las necesidades de los alumnos y al ámbito de su especialización. Con el fin de lograrlo, todas las sesiones de la propuesta didáctica incluyen recursos específicos elaborados para poder desarrollar sus destrezas y prepararlos para poder realizar la tarea final de manera eficaz.

El último objetivo del presente trabajo fue la implantación de la propuesta didáctica, el cual no ha podido ser alcanzado, siendo este hecho unas de las limitaciones que no ha permitido verificar la efectividad de las actividades propuestas.

Finalmente, se puede destacar como principal aportación de este trabajo de fin de máster la importancia de incluir el componente intercultural en las propuestas didácticas basadas en el enfoque por tareas, dentro de la enseñanza del español de los negocios. La incorporación de este contenido se debe realizar como parte inherente de las actividades, permitiendo al aprendiente, en cierto modo, una ampliación de su personalidad social. De tal forma que podrá adaptarse y desenvolverse con éxito en distintas situaciones en las que se relaciona con personas de comunidades diferentes, mostrando empatía y superando los estereotipos.

## 5. Limitaciones y prospectiva

A continuación, se describen las limitaciones que se han encontrado en la elaboración de este trabajo de fin de máster, así como la prospectiva que se recomienda seguir para poder avanzar en este campo.

### 5.1. Limitaciones

Las limitaciones que se han encontrado en la elaboración de este trabajo de fin de máster son fundamentalmente limitaciones de tipo externo, dado que no se ha podido llevar a cabo la implementación de la propuesta didáctica en el contexto para la que fue diseñada. Esto supone que no se tenga plena certeza de si la propuesta didáctica resultaría idónea en su conjunto en una clase real, probablemente habría que realizar algún ajuste tras su implementación, dando lugar a la modificación de objetivos y contenidos según la reacción de los aprendientes.

En cuanto a limitaciones internas, es importante mencionar las dificultades encontradas para documentar el marco teórico puesto que por el momento se han realizado un limitado número de estudios relacionados con el aspecto intercultural en el español de los negocios.

### 5.2. Prospectiva

A partir de este trabajo de fin de máster se podría esperar que se incentive la inclusión de la competencia intercultural en el aula de español de los negocios, dando visibilidad a la importancia de la activación de la conciencia intercultural y a su capacidad motivadora. A partir de propuestas de este tipo se puede inculcar al profesorado y a los aprendientes la relevancia de la competencia intercultural para establecer una comunicación efectiva.

Otra vía de gran interés que se puede derivar de este trabajo es la inclusión de actividades con aspectos interculturales en los manuales de español de los negocios. Actualmente, la mayoría de los manuales de español de los negocios publicados incluyen una reducida cantidad de actividades de cultura, mientras que el resto de las actividades carecen de procesos cognitivos e interculturales que promuevan las habilidades y actitudes interculturales de los alumnos. Esto supone una dificultad para que los alumnos desarrollen estos procesos a través de los manuales. De ahí la importancia de implementar propuestas, como la presentada en este trabajo de fin de máster, de cara a futuras ediciones de los manuales.

## 6. Referencias bibliográficas

- Aguirre, Á. (1997). *Cultura e identidad cultural. Introducción a la antropología*. Barcelona: Bardenas.
- Balboni, P. E. (2000). *Le microlingue scientifico-professionali*. Turín. UTET.
- Byram, M. (1995). *Acquiring intercultural competence: A review of learning theories*. En Sercu, L. (coord.) *Intercultural Competence*, 1, 53-70.
- Byram, M. Gribkova, B. y Starkey, H. (2002). *Developing the intercultural dimension in language teaching. A practical introduction for teachers*. Strasbourg: Council of Europe.
- Calvi, M.V (2003). El componente cultural en la enseñanza del español para fines específicos. *Acta del II Congreso Internacional de español para fines específicos*, Ámsterdam, Holanda, 107 – 123. Disponible en la web: <http://ciefe.com/el-ii-ciefe/>
- Consejo de Europa. (2002). *Marco común europeo de referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación*. Madrid: MECD. Instituto Cervantes, Anaya.
- Ellis, R. (2003). *Task-Based Language Learning and Teaching*. Oxford: Oxford University Press, 16.
- Escandell, M. V. (1996). *Introducción a la pragmática*. Barcelona, Ariel.
- Juan Lázaro, O. (2003). El enfoque por tareas y el español de los negocios: integración de destrezas. *Acta del II Congreso Internacional de español para fines específicos*. Ámsterdam, Holanda, 191-203. Disponible en la web: <http://ciefe.com/el-ii-ciefe/>
- Instituto Cervantes. (2006). *Plan curricular del Instituto Cervantes. Habilidades y actitudes interculturales*. Instituto Cervantes, Madrid. Disponible en la web: [https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/plan\\_curricular.htm](https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/plan_curricular.htm)
- Instituto Cervantes (2012). *Las competencias clave del profesorado de lenguas segundas y extranjeras*. Madrid: Instituto Cervantes. Disponible en la web: [https://cfp.cervantes.es/informe\\_buen\\_profesor\\_ele.pdf](https://cfp.cervantes.es/informe_buen_profesor_ele.pdf)

Labrador Piquer, M.J. (2000). El ámbito profesional en el español como lengua extranjera).

*Acta del I Congreso Internacional de español para fines específicos.* Ámsterdam, Holanda. 126-132. Disponible en la web: <http://ciefe.com/i-ciefe/>

Long, M. (1996) Second language learning through interaction: multiple perspectives.

*Working Papers in Educational Linguistics.* (12), 1-22.

Martín Peris, E. & Sabater, M.L. (2011). *Plan Curricular para el Español de Negocios de la Fundación Comillas.* Fundación Comillas.

Meyer, M. (1991). Developing transcultural competence: Case studies of advances foreign language learners. *Mediating languages and cultures: Towards an intercultural theory of foreign language education.* Clevedon: Multilingual Matters, 136-158.

Rodrigo, M. (1999). *Comunicación intercultural.* Barcelona: Anthropos, 13.

VV.AA. (2008). *Diccionario de términos clave de ELE.* Centro Virtual Cervantes.

Recuperado el 18 de octubre de 2021 de:

[https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/diccio\\_ele.htm](https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele.htm)

## 7. Bibliografía

Aguirre Beltrán, B. (2000). El español para la comunicación profesional. Enfoque y orientaciones didácticas. *Acta del I Congreso Internacional de español para fines específicos.* Ámsterdam, Holanda, 34-44. Disponible en la web: <http://ciefe.com/i-ciefe/>

Álvarez Martínez, S. (2014). La cultural empresarial en la clase de Español de los Negocios: rasgos y didactización en el marco de la negociación intercultural. *Acta del V Congreso Internacional de español para fines específicos.* Ámsterdam, Holanda, 62-75. Disponible en web: <http://ciefe.com/actas-v-ciefe/>

Calvi, M.V. (2003). El componente cultural en la clase de español para fines específicos. *Acta del II Congreso Internacional de español para fines específicos.* Ámsterdam, Holanda, 107-123. Disponible en la web: Disponible en web: <http://ciefe.com/el-ii-ciefe/>

Martínez Martínez, I. (2017). Lingüística de corpus y gramática inductiva: cómo trabajar con los corpus en las clases de español de los negocios. *Acta del VI Congreso Internacional de español para fines específicos*. Ámsterdam, Holanda, 87-101. Disponible en la web: <http://ciefe.com/actas-vi-ciefe/>

Sanjulián García, C. (2014). ¿Cómo implementar la competencia intercultural en el aula de ENE? *Acta del V Congreso Internacional de español para fines específicos*. Ámsterdam, Holanda, 49-62. Disponible en la web: <http://ciefe.com/actas-v-ciefe/>

Schmidt Foó, C. (2003). El papel de las preguntas en el método del caso a la enseñanza de español de los negocios. *Acta del II Congreso Internacional de español para fines específicos*. Ámsterdam, Holanda, 153-164. Disponible en la web: <http://ciefe.com/el-ii-ciefe/>

Van Hooft, A. & Korzilius, H. (2000). La negociación intercultural: un punto de encuentro. La relación del uso de la lengua y los valores culturales. *Acta del I Congreso Internacional de español para fines específicos*. Ámsterdam, Holanda, 44-57. Disponible en la web: <http://ciefe.com/i-ciefe/>

Vangehuchtern, L. & Moreno Bruna A. (2014). La enseñanza del español para afines económicos y comerciales hoy en día: hacia un nuevo diseño del curso ELEFEC. *Acta del V Congreso Internacional de español para fines específicos*. Ámsterdam, Holanda, 75-88. Disponible en la web: <http://ciefe.com/actas-v-ciefe/>

## 8. Anexos

### 8.1. Anexo 1. Primera sesión

#### Actividad 1. Inicial

Imagen para que los aprendientes comenten.



• ¿A qué sector crees que pertenecen los profesionales de la imagen?  
• ¿Qué cargos crees que tienen?  
• ¿En qué contexto crees que se produce la conversación de la imagen?

Fuente imagen: Human Performance: <https://www.hpsconsultores.com>

#### Actividad 2. Escuchamos al experto

#### Audio. Entrevista a un experto en negociaciones internacionales



Fuente: Tano, 2009. *Libro Expertos*. Editorial Difusión

## Actividad 2

### Entrevista a un experto en negociaciones internacionales



Tras escuchar el audio, responde a las siguientes preguntas:

1. ¿Quién es el entrevistado?

2. ¿Por qué es importante escuchar en las negociaciones, según lo que indica el entrevistado?

3. ¿Qué significa "menospreciar" al oponente?

4. ¿Es cierto que los españoles quieren imponerse en las negociaciones?

5. ¿Por qué la gestión del tiempo plantea problemas?

6. ¿Qué actitud deben tomar los negociadores latinoamericanos en este tipo de situaciones?

7. ¿Qué temas conflictivos se deben evitar con los españoles?

8. ¿Qué temas les gusta abordar a los españoles?

Autora: Elena Bueno Medina

## 8.2. Anexo 2. Segunda sesión

### Actividad 2. Iniciamos una reunión

#### Imágenes de correos electrónicos de entornos profesionales. Dos ejemplos



#### Correo electrónico y preguntas.



#### OBSERVA LA CARTA DE ANA Y DI QUÉ EXPRESIONES SÍS A PARÍ



- Saludar formalmente.  
-----
- Expresar que mantienen buenas relaciones comerciales.  
-----
- Revisar los términos de las relaciones comerciales.  
-----
- Referirse a los departamentos de la empresa.  
-----
- Manifestar que desean solucionar la crisis.  
-----
- Indicar que buscan una solución que beneficie a todos.  
-----
- Invitar a celebrar una reunión.  
-----
- Indicar qué puntos se quieren tratar en la reunión.  
-----
- Despedirse formalmente.  
-----

Autora: Elena Bueno Medina

### Actividad 3. Nos saludamos

**Vídeo explicativo de cómo saludar en el ámbito profesional en España.**

[¿Dar la mano o dar dos besos?](#)

#### **Consejo N° 44**

Da la mano o  
dos besos... pero  
evita meter la  
pata.

### Actividad 4. Nos presentamos

**Vídeo demostrativo con un ejemplo de cómo comenzar una reunión en el ámbito profesional en España.**

[Buen ejemplo: Presentación](#)



### 8.3. Anexo 3. Tercera Sesión.

#### Actividad 2. Nos informamos

##### Artículo publicado en Santander Trade Markets.

Realiza un resumen del siguiente artículo de prensa y para ello utiliza los recursos discursivos vistos en clase.

SANTANDER TRADE MARKETS VOL. 3145

## España: Política y Economía

VOL. 5145 | OCTUBRE 2021

### CONTEXTO ECONÓMICO

España ha experimentado una recuperación de la balanza económica en los últimos años; sin embargo, en 2020 la crisis de COVID-19 provocó en el país una recesión de la actividad económica sin precedentes; el PIB cayó 12,8% (estimaciones del FMI), una de las contracciones más hondas en Europa. El sector de servicios se vio fuertemente golpeado, especialmente la industria del turismo (que representa en torno al 12% de la economía del país). Las pymes, que contribuyen a más del 70% del empleo, han luchado por mantenerse a flote (el FMI estima que la parte de deuda de riesgo de las empresas vulnerables aumentará de 7% a aproximadamente 37%). Según las previsiones del FMI de octubre de 2020, la recuperación debiera ser desigual según los sectores, con un crecimiento general del PIB de 7,2% en 2021 y 4,5% al año siguiente (aunque las proyecciones de la OCDE son más conservadoras: 5% y 4% respectivamente). El resultado general a fines de 2022 debiera permanecer en torno a un 3% bajo su nivel anterior a la pandemia. En la actualización más reciente de sus Perspectivas de la Economía Mundial (de enero de 2021), el FMI revisó sus proyecciones de crecimiento para España, señalando un 5,9% en 2021 y 4,7% en 2022 (lo que corresponde a una diferencia de -1,3% y +0,2% respectivamente con respecto a las proyecciones de la OMC de octubre de 2020).

El gobierno español ha provisto un ingreso rápido y apoyo de liquidez para limitar las consecuencias de la pandemia (con garantías públicas equivalentes a 14% del PIB y otras medidas públicas con un costo cercano al 1,3% del PIB), provocando que el presupuesto general fuese negativo en 7,3% del PIB en 2020 (FMI - 12% según estimaciones de la Comisión Europea). Considerando el posible repunte de la actividad económica, el déficit presupuestario debiera bajar a 4,1% en 2021. De manera similar, la relación de deuda al PIB se disparó a 123% en 2020, desde 95,5% un año antes, un nivel que, según se proyecta, debiera permanecer relativamente estable en los años siguientes. En un contexto de consumo reducido y bajos precios del petróleo, la inflación fue negativa en 2020 (-0,2%), aunque se proyecta que suba gradualmente a 0,8% este año y a 1,4% en 2022 (FMI). En su presupuesto de 2021, el gobierno liderado por Pedro Sánchez planea aumentar los impuestos sobre grandes empresas y sueldos elevados, para estimular los ingresos en 6.800 millones EUR.

FUENTE: COYUNTURA ECONÓMICA, SANTANDER TRADE MARKETS. [HTTPS://SANTANDERTRADE.COM](https://santandertrade.com)

Autora: Elena Bueno Medina

#### Diapositiva en el que aparecen los recursos discursivos.



Fuente: Lenguaje y otras luces. <https://hablandodetodounmucho.jimdofree.com>

### Actividad 3. Interpretamos un gráfico

#### Imagen Tipos de gráficos



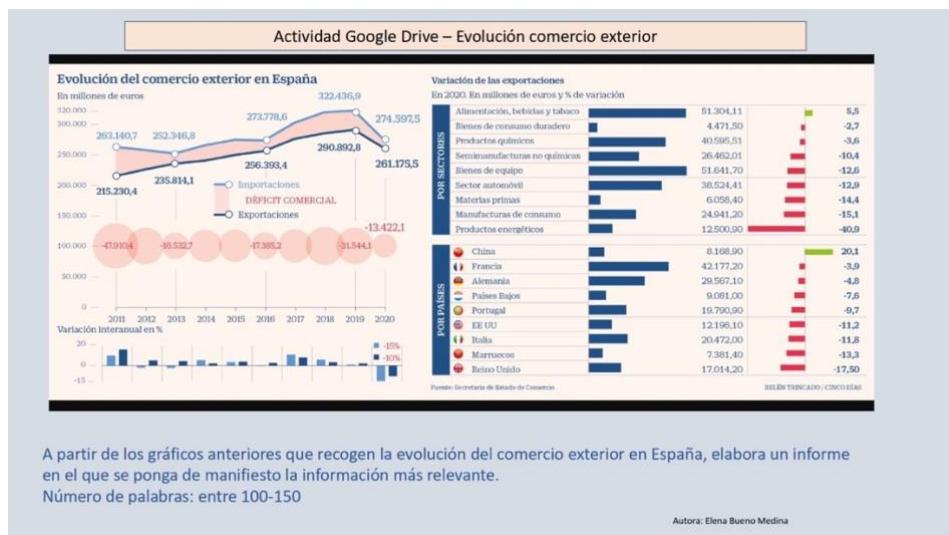
### Actividad sobre porcentajes



## Actividad sobre descripción de gráficos



## Imagen actividad *Google Drive* para realizar fuera del aula



## Actividad 4. Turnos de palabra

### Audio: Conversación entre españoles



Fuente: Tano, 2009. *Libro Expertos*. Editorial Difusión

## 8.4. Anexo 4. Cuarta Sesión.

### Actividad 1. Nos saludamos

#### Comenta las imágenes.



### Actividad 2. ¿Estamos de acuerdo?

#### Infografía para expresiones de acuerdo y desacuerdo



### Actividad 3. Imponemos nuestras condiciones

#### Tarjetas para expresar condiciones que utilizarán los alumnos.



### Actividad 4. Los gestos y las actitudes en las reuniones

#### Nube de palabras sobre el vídeo



## Video sobre el lenguaje no verbal en las negociaciones

<https://www.youtube.com/Teresa Baró>



### Preguntas sobre la primera parte del video (desde el inicio hasta el minuto 3.31)

Tras ver la primera parte del video  
responde a las siguientes preguntas



1. ¿Por qué es fundamental invertir tiempo y dinero en las reuniones presenciales?

2. ¿Qué aspectos indica Teresa Baró que son muy importantes al planificar una reunión?

3. En una reunión informativa, ¿cómo pondremos a los participantes?

4. En una reunión en la que queremos fomentar el diálogo, ¿Cómo pondremos a los participantes?

5. ¿Qué lugar debe ocupar el moderador en una reunión?

6. Con respecto a si las personas deben estar sentadas o de pie, ¿Qué beneficio tiene que la persona esté de pie durante la reunión?

7. ¿Qué se puede utilizar durante la reunión para anotar las ideas que se van explicando y ayudar así al moderador?

Autora: Elena Bueno Medina

## Preguntas sobre la segunda parte del video (desde el minuto 4.30 hasta el final).

Tras ver la segunda parte del video  
responde a las siguientes preguntas



1. Enumera tres actitudes que deban tener en cuenta los asistentes a una reunión para que la reunión vaya por buen camino.
2. En una reunión ¿cuándo se debe empezar a hablar?
3. Indica una de las acciones que indica Teresa Baró para que los asistentes escuchen atentamente a la persona que está hablando.
4. Una persona que está hablando y va a responder una pregunta, ¿a quién debe mirar?
5. ¿Qué crees que significa la expresión "reunionitis"?
6. Indica dos acciones que Teresa Baró incluye en el "consejo de la semana".

Autora: Elena Bueno Medina

## Actividad 5. Nos despedimos.

### Actividad para realizar en Google Drive.

**Google Drive**

DEBES LEER LA SIGUIENTE SITUACIÓN E INDICAR SI ESTAS A FAVOR O EN CONTRA, INCLUYENDO LOS MOTIVOS POR LOS QUE INDICAS UNA COSA U OTRA. EN CASO DE ESTAR EN CONTRA, EXPLICA QUE CONDICIONES EXIGIRÍAS PARA ESTAR A FAVOR.  
EL TEXTO QUE ESCRIBAS NO DEBE CONTENER MÁS DE CIEN PALABRAS. UTILIZA EL LÉXICO Y LA GRAMÁTICA VISTA EN CLASE.

Te encuentras en una reunión de negocios. Tú eres el director comercial de una cadena de supermercados y te reúnes con el director de ventas de una distribuidora de frutas y verduras. Estás negociando la compra de fruta para la distribución en el supermercado y tus responsables quieren que consigas que la empresa distribuidora os venda la fruta a un precio que sea igual o inferior al que se paga a otros proveedores de fruta, pero al llegar a la negociación, el director de ventas de la otra empresa hace una oferta con un precio muy superior al de otros proveedores, además no asegura que los tiempos de entrega se cumplan y no se hace responsable de cómo llega la fruta al supermercado.

Autora: Elena Bueno Medina

## 8.5. Anexo 5. Quinta Sesión

### Actividad 2. Negociación

#### Información sobre la negociación que deben realizar.

**TAREA FINAL**  
**NEGOCIACIÓN EMPRESARIAL**

**ACTIVIDAD**  
**NEGOCIAR LOS TÉRMINOS DE LA COMPRA DE UN BANCO**

**SITUACIÓN**

El Banco París, líder del sector bancario europeo, ha realizado en los últimos años una serie de compras de entidades bancarias en todo el mundo, entre las que se encuentra el Banco Madrid en España.

Tras el acuerdo de compra, se ha convocado una reunión en las oficinas de Banco Madrid, para tratar una serie de puntos con respecto a las oficinas y a los empleados de Banco Madrid, con el objetivo de integrarlo lo más rápida y eficazmente posible dentro de Banco París.

A la reunión convocada acuden los directivos del banco comprado (Banco Madrid), los representantes sindicales, así como los directivos del banco comprador (Banco París).

**TEMAS A DISCUTIR EN LA NEGOCIACIÓN**

- Número de oficinas que se van a cerrar.
- Número y tipos de empleados que van a salir de la empresa.
- Situación y funciones de los directivos de Banco Madrid.
- Nuevas condiciones de los sueldos de los empleados de Banco Madrid.
- Cambio de nombre de Banco Madrid por Banco París en Madrid.

Autora: Elena Bueno Medina

#### Tarjetas que se les entregan a cada equipo de la negociación.

**Directivos de Banco Madrid**

Los directivos de Banco Madrid quieren ser los menos perjudicados tras el acuerdo de compra. Consideran que deben apoyar a los empleados y entienden que cuantas más oficinas y empleados se mantengan, mayor influencia tendrán en el banco tras la compra.

**POSTURAS SOBRE LOS TEMAS A TRATAR**

- No quieren que se cierran más de un 30% de las oficinas.
- Creen que se puede despedir hasta un 20% de los empleados, pero son flexibles.
- Los directivos de Banco Madrid deben seguir en el nuevo banco y no asignarles un puesto inferior al de directorio.
- No quieren que se cambie la parte fija de los sueldos, pero pueden negociar la parte variable (en función de los resultados del banco).
- Prefieren mantener el nombre de Banco Madrid, pero podrían ser flexibles con el nuevo nombre, Banco París en Madrid.

Autora: Elena Bueno Medina

## Directivos de Banco París

El objetivo principal de los directivos de Banco París es reducir los costes del nuevo banco para ser más eficientes. Saben que es difícil, pero buscan alcanzar sus objetivos en un plazo máximo de cinco años.

### POSTURAS SOBRE LOS TEMAS A TRATAR

- Quieren cerrar un 35% de las oficinas.
- Buscan reducir el número de empleados en un 30%. Están abiertos a negociar diferentes propuestas y en este número también incluyen a directivos.
- El número de directivos tiene que disminuir, pero no tienen un porcentaje decidido, son flexibles a negociarlo. Algunos de ellos dejarán de ser directivos y tendrán otros puestos de menor categoría.
- Las condiciones laborales actuales de los empleados de Banco Madrid les parecen bien porque saben que están por debajo de las condiciones de mercado en España. Estarían dispuestos a negociar una subida de sueldo si sirve para negociar otro punto
- Es importante el cambio de nombre de Banco Madrid por Banco París en Madrid.

Autora: Elena Bueno Medina

## Representantes sindicales

Los representantes sindicales defienden los derechos de los empleados, pero no los de los directivos. Consideran que deben hacer todo lo posible por defender el número de oficinas, de empleados y mejorar las condiciones salariales actuales de los empleados, ya que su opinión es que los sueldos de Banco Madrid están por debajo de los sueldos de otros bancos de España.

### POSTURAS SOBRE LOS TEMAS A TRATAR

- Quieren que se cierre el menor número de oficinas posibles, no más de un 15%. Los empleados de las oficinas que cierran deben ser trasladados a otras áreas del banco.
- No quieren que se despida a ningún empleado, prefieren que se hagan prejubilaciones y reubicaciones de empleados a otros puestos de trabajo.
- La situación y funciones de los directivos de Banco Madrid, no les interesa. Pueden utilizar este punto para negociar a su favor.
- En cuanto a los sueldos de los empleados de Banco Madrid, quieren que se suban, al menos un 10%, para estar en línea con el sector bancario de España.
- No les importa si se cambia el nombre de Banco Madrid por Banco París en Madrid.

Autora: Elena Bueno Medina