

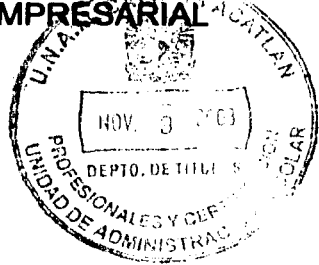
24121
7



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS
PROFESIONALES "ACATLAN"

DISEÑO DE UN CURSO BASICO DE INGLES EMPRESARIAL



TESIS COLECTIVA

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN ENSEÑANZA DE INGLES
PRESENTAN:

MARIANA DE LOS RIOS LÓPEZ
MARIA DEL PILAR NEGRETE BARAJAS

ASESOR: MTRA. ELVIA FRANCO GARCIA



OCTUBRE, 2003



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

**PAGINACION
DISCONTINUA**

ÍNDICE

Capítulo	Página
INTRODUCCIÓN	1
I. DESARROLLO DE LAS CUATRO HABILIDADES DE LA LENGUA Y EL DISEÑO DE CURSOS	3
1.1 Desarrollo de las cuatro habilidades de una lengua extranjera	3
1.1.1 Comprensión auditiva	4
1.1.2 Producción oral	6
1.1.3 Comprensión de lectura	10
1.1.4 Producción escrita	16
1.2 Teoría de aprendizaje y enseñanza	20
1.2.1 Teoría de aprendizaje	20
1.2.2 Teoría de enseñanza	29
1.3 Diseño de cursos	44
1.3.1 Inglés para propósitos específicos	45
1.3.2 Modelos del diseño del curso	47
1.3.3 Selección del tipo de sílabo	50
II. METODOLOGÍA DEL DISEÑO DEL CURSO	54
2.1 Análisis de necesidades e intereses	54
2.1.1 Diseño	54
2.1.2 Aplicación	55
2.1.3 Resultados	56
2.1.3.1 Variables atributivas	56
2.1.3.2 Necesidades de los alumnos	56
2.2 Discusión de resultados	62
III. ELABORACIÓN DEL CURSO BÁSICO DE INGLÉS EMPRESARIAL	65
3.1 Objetivos del curso	65
3.2 Selección y contenidos del tipo de sílabo: Tareas	66
3.3 Criterios de selección de los materiales	66
3.4 Selección y organización de las actividades	66
3.5 Evaluación	68
3.6 Recomendaciones pedagógicas	69

	Página
IV. PROPUESTA DEL CURSO BÁSICO DE INGLÉS EMPRESARIAL	70
4.1 Parte I. Plan de clase y clave de respuestas (para el maestro)	72
- Transcripciones	93
4.2 Parte II. Unidades (para el alumno) y actividades extras	100
CONCLUSIONES	161
ANEXOS	162
1. Cuestionario de necesidades	163
2. Variables atributivas:	
2.1 Edad	167
2.2 Nivel de educación	167
BIBLIOGRAFÍA	169

LISTA DE CUADROS

Cuadro	Página
1. Resumen de las habilidades de la producción oral.	8
2. Distinción entre la producción oral y la producción escrita	18
3. Tipos de conocimiento en L ₂	24
4. Procesos y estrategias en el aprendizaje de la lengua	26
5. Proceso de enseñanza de la comprensión auditiva	33
6. Tipos de actividades para la enseñanza de la producción oral	35
7. Fases y actividades en el proceso de comprensión de lectura	37
8. Resumen de los procesos en la enseñanza de la producción escrita	40
9. Un enfoque para diseño de curso centrado en el aprendizaje	48
10. Un enfoque para diseño de curso centrado en el aprendizaje basado en Hutchinson y Waters.	49
11. Características y reclasificación de los tipos de silabo	51
12. Un enfoque para diseño de curso centrado en el aprendizaje	64

LISTA DE TABLAS

Tablas	Página
1. Sector empresarial	57
2. Actividades laborales	58
3. Preferencias de aprendizaje	59
4. Habilidades por orden de importancia	59
5. Habilidades y subhabilidades por orden de importancia	59
6. Tiempo extra clase	60
7. Actividades extras	60
8. Nivel de competencia	61
9. Actividades en clase por orden de importancia	61
10. Corrección de errores	62

INTRODUCCIÓN

Debido a la globalización que se ha dado en las últimas décadas en todo el mundo, ha surgido la necesidad de utilizar el idioma inglés como medio esencial para comunicarse y negociar. Las empresas nacionales e internacionales requieren que su personal aprenda el inglés para aumentar su productividad y expandirse a otros lugares del mundo. Esta situación demanda el diseño de cursos para propósitos específicos, en este caso, cursos de inglés enfocados a la rama de los negocios, que le permitan a los alumnos desarrollar tareas comunicativas en su campo de trabajo.

Los cursos básicos de inglés para negocios que existen en el mercado se dirigen a personas que ya han estudiado el idioma previamente, por lo que resultan difíciles para los alumnos que tienen un conocimiento nulo, es decir, para los “*true beginners*”, lo cual origina problemas tanto para las empresas como para los empleados, ya que sus actividades laborales requieren el uso del idioma inglés. Por esta razón, el objetivo de este trabajo es diseñar un curso de inglés que contribuya a que el alumno del nivel básico sea capaz de llevar a cabo las tareas administrativas necesarias para realizar su trabajo en cualquier empresa.

El propósito del curso básico de inglés empresarial es ofrecer el desarrollo de las cuatro habilidades (comprensión auditiva, comprensión de lectura, producción oral y producción escrita); así como material didáctico que cubre cuatro unidades de 20 horas de clase y que se basa en tareas enfocadas al campo de negocios.

El presente trabajo está organizado en cuatro capítulos. El primer capítulo que conforma el marco teórico, se divide en tres secciones. En la primera, se hace una descripción de los procesos y características de cada una de las habilidades de la lengua (comprensión auditiva, producción oral, comprensión de lectura y producción escrita). En la segunda sección se exponen las características de la teoría de aprendizaje de una segunda lengua, así como la teoría de enseñanza

con base en el enfoque comunicativo. En la tercera sección, se describen el modelo de diseño de cursos seleccionado para la elaboración de este trabajo.

Los capítulos dos y tres incluyen la metodología del diseño del curso. En el segundo capítulo se presenta el instrumento que se elaboró y aplicó para detectar las necesidades de los alumnos que toman el curso de inglés en empresas que se dedican a impartir los cursos de inglés en compañías, y se muestran sus resultados.

En el tercer capítulo se exponen los lineamientos para la elaboración del curso, es decir, los objetivos, los contenidos del sílabo, los criterios de selección de materiales, la selección y organización de las actividades, así como las sugerencias para la evaluación del curso.

En el cuarto capítulo de este trabajo se presentan las cuatro unidades del curso básico de inglés empresarial.

Las conclusiones resumen el estudio y plantean la posibilidad de impartir este curso en diferentes empresas y elaborar los materiales para los niveles subsecuentes.

I. DESARROLLO DE LAS CUATRO HABILIDADES DE LA LENGUA Y EL DISEÑO DE CURSOS

La lengua es un sistema de expresión de significados; su función principal es la comunicación que se lleva a cabo durante la interacción. Su estructura refleja usos funcionales y comunicativos, y sus principales unidades no son meramente gramaticales o estructurales, sino categorías con significado comunicativo y funcional.

Berns (1984:www.ed.gov/databases/ERIC_Digests/index) define la lengua como una actividad interactiva, interpersonal y social. La lengua es un medio de comunicación que está integrada por cuatro habilidades: comprensión auditiva, producción oral, comprensión de lectura y producción oral.

Cada una de las habilidades tiene características específicas y procesos distintos; sin embargo, entre ellas existe reciprocidad y, en la interacción, se combinan unas con otras. En la primera parte de este capítulo se describen los procesos y características de cada una de las habilidades. Esta descripción se presenta de acuerdo con el orden natural en que el individuo desarrolla cada una de las habilidades, es decir, comprensión auditiva, producción oral, comprensión de lectura y, finalmente, la producción escrita. La segunda parte del mismo se refiere a las teorías de aprendizaje y enseñanza de una segunda lengua. En la tercera parte de este capítulo se presentan las características del modelo de Hutchinson y Waters (1987:74) que se ha seleccionado para el diseño de este curso.

1.1 Desarrollo de las cuatro habilidades de una lengua extranjera

El desarrollo de las cuatro habilidades de una segunda lengua (L₂) o lengua extranjera (LE) se describe a partir de sus propias características y de las teorías que promueven su aprendizaje y enseñanza, las cuales se presentan a continuación.

1.1.1 Comprensión auditiva

La comprensión auditiva tradicionalmente ha sido considerada como una habilidad "pasiva" o "receptiva." Sin embargo, la comprensión no sólo ocurre cuando el hablante dice algo, el oyente debe utilizar sus conocimientos de la lengua para entender el mensaje del hablante. La comprensión auditiva y la producción oral son recíprocas y se desarrollan en la interacción (Littlewood,1981:65).

El desarrollo efectivo de la comprensión auditiva comprende subhabilidades tanto lingüísticas como no lingüísticas. Anderson y Lynch (1988:3-5) mencionan que, al interactuar, los signos hablados se identifican en medio de los sonidos circundantes; el discurso se segmenta en unidades reconocidas como palabras; la sintaxis de la emisión se comprende simultáneamente con su significado, y el conocimiento lingüístico se aplica para formular respuestas correctas y apropiadas.

La comprensión auditiva, además de reconocer y decodificar patrones semánticos y sintácticos, interpreta intenciones que se relacionan con el propio conocimiento del mundo. Richards (1985 en Nunan, 1989:25) clasifica los procesos de comprensión auditiva en: *bottom-up* y *top-down*. El proceso *bottom-up* incluye el escaneo de la información nueva para identificar patrones léxicos, la segmentación del discurso, la utilización de claves fonológicas y la utilización de unidades gramaticales, entre otras. El proceso *top-down* usa el conocimiento previo para entender el mensaje, por ejemplo, la inferencia de relaciones causa-efecto; el establecimiento de lugares, personas o situaciones; la anticipación de eventos y la inferencia de temas de discurso; y la secuencia de eventos y detalles, entre otros. El oyente además de obtener y procesar la información de un texto hablado (*bottom-up*), también se respalda en su conocimiento general (*top-down*).

Cuando escuchamos, lo hacemos con un propósito específico y utilizamos habilidades no lingüísticas, tales como el manejo del tono de la voz, expresiones corporales o gestos para relacionar el mensaje de nuestro interlocutor con la forma en que lo dijo y así deducir, por ejemplo, su estado de ánimo, su edad o su nacionalidad, entre otros.

Consecuentemente, el desarrollo de la comprensión auditiva se enfrenta a algunos problemas ajenos a dicha habilidad; por ejemplo, cuando: a) el oyente escucha algo que no entiende debido al acento del hablante; b) el discurso contiene frases o palabras que el oyente escucha pero cuyo significado desconoce; c) el oyente escucha y entiende el mensaje pero, por alguna circunstancia, se bloquea consciente o inconscientemente y no responde adecuadamente.

Las señales recibidas por el oído se relacionan con el sistema fonológico y gramatical de la lengua; a éste tipo de comprensión se le llama "oir" (*hearing*). Para entender y describir la utilidad de las oraciones que se escuchan, es conveniente reconocer su función comunicativa en la interacción. Widdowson (1978:59-60) utiliza el término "escuchar" (*listening*) para describir esta actividad. "Oir" comprende, entonces, el reconocimiento de los elementos que constituyen a las oraciones y "escuchar" incluye el reconocimiento de la función de las oraciones y su valor comunicativo. De acuerdo con esta definición, la comprensión auditiva corresponde a la contra parte receptiva de la producción oral y depende tanto de medios orales como visuales en situaciones de interacción, lo cual es diferente en las llamadas telefónicas ya que en éstas últimas sólo se puede apoyar en medios orales.

A diferencia de la comprensión auditiva en la lengua materna, en una lengua extranjera (LE) se enfrentan diversas dificultades. En primer lugar, la experiencia con la lengua meta es limitada y normalmente se tienen problemas para reconocer y retener palabras clave. Un programa de comprensión auditiva de una LE debe, entonces, propiciar la exposición a diferentes

situaciones orales en las que se incluyan diferentes variedades dialectales y diversos tipos de textos, ya sean narrativos, informativos o conversacionales.

Las tareas de comprensión auditiva juegan un papel preparatorio y complementario para la producción oral que se describe a continuación.

1.1.2 Producción oral

La comunicación oral se lleva a cabo durante la interacción entre cuando menos un hablante y un oyente. El proceso de la comunicación oral requiere de la habilidad productiva (hablar) y de la habilidad receptiva (escuchar y entender). El hablante codifica su mensaje seleccionando el lenguaje adecuado y el oyente, por su parte, lo decodifica e interpreta. En el proceso de comunicación oral, existen elementos paralingüísticos como la acentuación, la repetición, y el movimiento corporal y facial (Nunan,1983:25).

En la comunicación oral, los hablantes muestran acuerdo, desacuerdo, comprensión o incomprensión a través de su acento, tono o frases que usan, entre otras.

La habilidad oral comprende tanto el conocimiento de la lengua como la habilidad de usarla. El conocimiento de la lengua se refiere a las reglas gramaticales, el orden y la semántica, entre otros. Sin embargo, el conocimiento de la lengua implica necesariamente saber usarla correctamente a través de la producción oral. Cuando hablamos, no únicamente estructuramos oraciones, también adaptamos nuestro conocimiento de la lengua al contexto y a las circunstancias (Bygate,1987:5).

Brown y Yule (1983 en Anderson y Lynch, 1988:5) relacionan las siguientes categorías con los propósitos de comunicación: conversación de interacción y conversación de transacción. La conversación de interacción se refiere al discurso que es principalmente de carácter social. La conversación de transacción tiene como propósito primario transferir o intercambiar información. No obstante, existen muchas situaciones que requieren la combinación de ambas.

Brown y Yule (1983 en Nunan,1983:26) mencionan que la expresión oral se constituye por fragmentos cortos, en los cuales existe una gran repetición y generalmente las oraciones del hablante y el oyente se traslapan.

Al describir la habilidad oral Bygate (1987:18-32) distingue dos habilidades: las motor-perceptivas y las de interacción. Franco (2002:9) retoma los conceptos de Bygate y los resume como se muestra en el cuadro No. 1.

Las habilidades motor-perceptivas se enfocan al uso correcto de las estructuras y los sonidos. Las habilidades de interacción requieren que el hablante sea capaz de producir un lenguaje coherente en cualquier circunstancia. Estas habilidades se dividen a su vez, en las habilidades de producción y las habilidades de interacción.

Dentro de las habilidades de producción (condiciones de procesamiento) se encuentran la facilitación y la compensación. La facilitación comprende la simplificación de estructuras (omisión de oraciones complejas), la elipsis (omisión de partes en la oración, por ejemplo: *Who? On Saturdays?*); uso de expresiones establecidas (modismos, frases), y los "rellenos" y "dispositivos de vacilación", que proporcionan más tiempo al hablante para organizar sus ideas, por ejemplo, *you see, you know*.

Los mecanismos de compensación surgen cuando el hablante repite lo que ya fue mencionado o, inclusive, parafrasea las oraciones. Este mecanismo corresponde a una constante reestructuración y corrección de la producción oral.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Habilidad oral							
Habilidades motor-perceptivas	Habilidades de interacción						
Percepción, retención y articulación de sonidos Pronunciación Fluidez Corrección gramatical Registro formal / Informal Vocabulario adecuado	Condiciones de procesamiento Habilidad de producción		Condiciones de reciprocidad Habilidad de interacción				
	Facilitación	Compensación	Rutinas			Habilidades de negociación	
	Simplificación Elipsis Expresiones formulaicas Dispositivos para ganar tiempo	Correcciones y alteraciones Refraseo y reformulación de oraciones para reducir la carga a la memoria	De información		De interacción	De significado	Dirección de la interacción
			Expositivas	Evaluativas	Juntas de trabajo	Explicitud y claridad Procedimientos (uso de estrategias como parafraseo, metáforas, vocabulario diferente, etc.)	Agenda Inicio, desarrollo y cambio de tópico: apertura y cierre de conversaciones, etc. Toma de turno
			Descripciones	Explicaciones	Reuniones		
Narraciones			Justificaciones	Debates			
Instrucciones	Predicciones	Encuentros					
Comparaciones	Decisiones	Presentaciones	Discusiones	Juegos, etc.			

Cuadro No. 1: Resumen de las habilidades de la producción oral (Franco, 2002:9 con base en Bygate, 1997:5-41)

Dentro de las habilidades de interacción (condiciones de reciprocidad) se encuentran las rutinas y las habilidades de negociación. Las rutinas son definidas como formas convencionales de presentar la información. Estas rutinas se subdividen en rutinas informativas y de interacción. Las habilidades de negociación ayudan al hablante a expresarse claramente en cualquier tipo de interacción y a resolver los problemas que se presenten en la comunicación. Las habilidades de negociación, a su vez, se dividen en negociación de significado y dirección de la interacción. La negociación de significados comprende la manera en que los participantes demuestran su entendimiento, por ejemplo, expresiones faciales, preguntas, acuerdo o desacuerdo, entre otras. La dirección de la interacción se refiere al acuerdo entre los hablantes del tema a discutir y de la toma de turno de cada uno de los participantes (Bygate, 1987:18-32).

Las habilidades de interacción se afectan por lo que Bygate (1987:38) llama condición de procesamiento. Estas condiciones se refieren principalmente al tiempo con el que cuentan los hablantes para interactuar entre ellos y se refleja en los mecanismos usados por los hablantes para facilitar la producción y para compensar las dificultades que en ella surjan.

De acuerdo con Byrne (1976:9), la habilidad oral no puede estar separada de las otras habilidades, principalmente de la habilidad auditiva. Si se pretende que la fluidez y la gramática de los alumnos se desarrolle de manera exitosa, es necesario que sean expuestos regularmente a ejercicios orales en los que se muestren diferentes modelos de habla desde las primeras etapas del aprendizaje, con lo cual se contribuirá a que su vocabulario se incremente así como competencia lingüística.

Nunan (1983:32) distingue las características de los enfoques "*bottom-up*" y "*top-down*" para la habilidad oral. El enfoque "*bottom-up*" sugiere que la habilidad oral se desarrolla a partir de unidades pequeñas como sonidos, después se producen unidades más grandes como palabras; posteriormente oraciones; y finalmente el discurso. El enfoque "*top-down*" sugiere que el

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

proceso es a la inversa, es decir, el desarrollo se origina con la exposición total con la lengua, sin limitar la cantidad de estructuras o vocabulario que se manejen. De acuerdo con este último enfoque, es a través del contacto con el discurso que se adquiere la fluidez y la gramática.

En el campo de los negocios, los alumnos necesitan desarrollar ciertas estrategias de interacción y negociación de significados para lograr sus objetivos. Un curso de inglés para negocios debe enfatizar el desarrollo de la habilidad de interacción con funciones transaccionales.

Las estrategias que se utilizan en la habilidad oral difieren de las usadas en la habilidad escrita. Por ejemplo, en la producción oral las oraciones son decididas en el momento de hablar y las palabras son dichas conforme se requieren, por lo que el hablante no tiene la oportunidad de organizar el mensaje y controlar el lenguaje usado. Las oraciones no pueden ser tan complejas como en la escritura.

Cuando el individuo ha desarrollado las primeras habilidades y reconoce su propio sistema de lenguaje, ya es capaz de hablar y reconocer el habla de otros individuos. Es entonces cuando comienza a darle un valor sonoro y significativo a los caracteres escritos. A este proceso le llamamos comprensión de lectura.

1.1.3 Comprensión de lectura

A principios del siglo XX, la comprensión de lectura se definía como una habilidad pasiva o receptiva. A finales del mismo siglo, Thorndike (1984 en Nunan,1989:8) contrarresta esta postura estableciendo que la acción de leer es un proceso interactivo entre el escritor y el lector dirigido a la solución de problemas.

Rivers y Temples (Nunan 1988:187-188) señalan que se lee ya sea por curiosidad o necesidad de obtener información acerca de algún tema en particular, para entender instrucciones de cómo realizar una tarea relacionada con el trabajo o la vida diaria; o para fines académicos.

Wallace (1992: 4-12) señala que el texto escrito es un medio de comunicación, por el cual el lector interpreta el mensaje del escritor. Asimismo, Wallace menciona que las personas generalmente leen por necesidad, para aprender algo o simplemente por placer. El lector lee por necesidad cuando busca una respuesta directa a su medio ambiente, por ejemplo, para comprender los letreros o las instrucciones de aparatos o productos, entre otros. Cuando el individuo lee para aprender, su propósito es ampliar su conocimiento general del mundo. Este propósito es muy común en las escuelas. A diferencia de los motivos anteriores, cuando se lee por placer, se incrementa la fluidez y el vocabulario de la lengua.

Las teorías contemporáneas de la lectura se enfocan en dos tipos de interacción, que son la identificación y la interpretación (Silbersten, 1994:6-9). La identificación se define como la habilidad que tiene el lector de reconocer palabras rápidamente y la interpretación como el proceso inconsciente y automático del lector de entender el significado de las palabras.

Kreidl (1975 en Silbersten, 1994:11) distingue cuatro sub-habilidades mayores que los individuos desarrollan cuando aprenden a leer: movimiento visual, discriminación visual, asociación e interpretación. El término de movimiento visual se refiere a los movimientos de los ojos que ocurren durante la lectura. En español e inglés por ejemplo, el ojo se mueve de derecha a izquierda, de abajo hacia arriba y así sucesivamente. La discriminación visual se define como la habilidad de distinguir una letra de otra, una palabra de otra o un grupo de palabras de otro. La asociación es la unión mental de los símbolos visuales (letras y palabras), así como de los sonidos que estos símbolos representan. La interpretación corresponde a la habilidad de aprender nuevos significados a través de asociaciones, es decir, la relación de las oraciones con el contexto, con lo cual se obtiene el significado.

La comprensión de lectura, de acuerdo con Nunan (1989:35), comprende los siguientes elementos:

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- La utilización de habilidades que ayudan a identificar los sonidos y sus símbolos correspondientes.
- El uso del conocimiento gramatical para entender el significado de las oraciones.
- La utilización de técnicas como *skimming*, *scanning*, formulación de preguntas y abstracción de ideas principales e ideas de apoyo.
- La relación del contenido del texto escrito con el conocimiento previo del tema de la lectura.
- La identificación de la intención funcional de oraciones o segmentos (definición, resumen u opinión) en el texto.

La lectura efectiva en la lengua materna está basada en los modelos psicolingüísticos propuestos por Goodman y Smith (1982 y 1978 en Silbersten, 1994:13). Goodman define a la lectura como un juego psicolingüístico de adivinanzas en el que interactúan el pensamiento y el lenguaje.

El proceso de lectura se conforma de ciclos de ejemplos, predicciones, confirmaciones y evaluaciones. Smith menciona que la información visual y la no visual son necesarias para la comprensión de lectura. La información visual se obtiene de la página impresa. La información no visual incluye la comprensión de la lengua, la familiaridad con el tema, la habilidad general de leer y el conocimiento del mundo.

De acuerdo con los modelos psicolingüísticos, el lector eficiente no lee letra por letra, ni palabra por palabra, sino que lee unidades significativas. Inicialmente, el lector comienza por entender unidades pequeñas (palabras) y posteriormente predice el significado de unidades más grandes (oraciones) con la ayuda de su conocimiento acerca del tema. Por último, conforme avanza en la lectura del texto, el lector confirma sus predicciones.

Los lectores emplean simultáneamente lo que se conoce como habilidades de bajo nivel y habilidades de alto nivel (lower y higher skills). Las habilidades de bajo nivel permiten identificar formas gramaticales y palabras de manera automática y rápida. Las habilidades de alto nivel permiten entender e interpretar estructuras más complejas. De hecho, el significado se crea a partir de la interacción del lector con el texto y no a partir de la decodificación de las palabras (Silbersten,1994:6-8).

La comprensión del texto requiere la interacción simultánea de dos modos de procesar la información: "*bottom up*" (*text-based*) y "*top down*" (*knowledge based*). El primero ocurre cuando el *input* lingüístico del texto se relaciona con el conocimiento anterior que posee el lector. Esta lectura requiere un proceso de la lengua en todos los niveles (palabra, frase y discurso). La lectura "*top down*" ocurre cuando los lectores usan el conocimiento anterior para hacer predicciones sobre los datos que encuentran en un texto (Silbersten,1994:8).

Existe una gran variedad de literatura con respecto a la adquisición de la habilidad de lectura en la primera lengua. En contraste, la adquisición de la habilidad de lectura en la segunda lengua o lengua extranjera todavía es un área que está en constante investigación y discusión.

En el contexto de una lengua extranjera, los propósitos pueden ser diferentes a los ya mencionados, especialmente en las primeras etapas. Esto se debe a que primero es necesario aprender a leer en la LE. Las técnicas que generalmente se emplean al empezar a aprender a leer son la decodificación de oraciones, de palabras y el reconocimiento de sonidos. En etapas posteriores los alumnos empiezan a entender el significado global o las estructuras más complejas y es entonces cuando el lector empieza a interactuar con el texto.

Con base en los modelos psicolingüísticos de Goodman y Smith, Coady (1979 en Nunan, 1988:200) desarrolló un modelo de comprensión de lectura para la lengua extranjera. Coady

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

menciona que la lectura efectiva depende de la interacción exitosa de tres factores: habilidades conceptuales, conocimiento anterior y estrategias de proceso.

Las habilidades conceptuales se refieren a la capacidad intelectual de inferir, analizar y sintetizar. El conocimiento anterior incluye, en particular, el conocimiento sociocultural de las comunidades nativas donde se habla la lengua. Las estrategias de proceso se refieren a la habilidad de reconstruir el significado del texto a través de la identificación y la interrelación de los elementos gramaticales, sintácticos, léxicos y morfológicos del texto.

Los lectores de una segunda lengua son más eficientes a medida que utilizan estrategias más abstractas, es decir, que sean capaces de realizar predicciones sin la necesidad de hacer tantas asociaciones fonológicas o sintácticas.

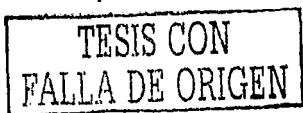
Saville-Troike (1979 en Nunan, 1988:2001) sugiere que una manera efectiva de mejorar la habilidad de lectura empieza al identificar las debilidades de los lectores y posteriormente implementar técnicas y estrategias que los ayudan a fortalecer esta habilidad. De acuerdo con Saville-Troike al leer en una segunda lengua o LE los problemas que se presentan en la lectura son:

1. Basarse demasiado en la información visual, es decir, leer letra por letra, lo que complica la comprensión del texto.
2. Enfocar la atención en detalles, lo que impide obtener las ideas principales.
3. No comprender el vocabulario, por lo que se usa el diccionario con mayor frecuencia.
4. Tener conocimiento limitado sobre el tema.

Para remediar los problemas anteriores Yue (1988: 183-7) sugiere el desarrollo de las siguientes habilidades:

1. **Habilidades para la interpretación de palabras.**- Este tipo de habilidades ayuda al lector a interpretar el significado de palabras desconocidas, sin la necesidad de recurrir a un diccionario.
2. **Lectura de unidades significativas.**- Uno de los factores que determinan la comprensión es el número de palabras que el ojo pueda ver en una sola mirada. El lector de una LE debe ser capaz de leer unidades significativas y no palabras separadas.
3. **Skimming.**- Esta técnica se usa generalmente para determinar si el texto merece una lectura más exhaustiva y detallada. El lector tiene que ser capaz de encontrar las ideas principales de diferentes párrafos.
4. **Scanning.**- Esta habilidad se refiere a la localización de información específica, tal como una fecha o un nombre.
5. **Predicciones.**- El desarrollo de esta habilidad es de gran ayuda para que los lectores dependan cada vez menos de la información visual e incrementen la rapidez de lectura y, por lo tanto, la comprensión.
6. **Reconocimiento de los patrones de organización.**- Las expresiones más comunes que conectan ideas son las definiciones, la secuencia de eventos, la descripción, y la generalización, entre otras.
7. **Distinción entre ideas generales y detalles específicos.**- Esta habilidad se refiere a la distinción entre las oraciones que contienen las ideas principales y las oraciones que proporcionan información adicional o complementaria.
8. **Inferencia y conclusión.**- La comprensión de un texto requiere el entendimiento tan tanto de lo que está explícito como lo implícito. Esto sucede cuando el lector hace inferencias basándose en lo que está explícito.

La habilidad de la comprensión de lectura requiere habilidades parcialmente relacionadas con



las habilidades que el individuo ya posee como hablante y oyente de su lengua materna. En la comprensión de lectura el individuo identifica la lengua a través de símbolos escritos, razón por la cual esta habilidad no debe separarse de las otras habilidades.

Los procesos de leer y escribir están íntimamente ligados, pues el individuo aprende a relacionar los sonidos con símbolos escritos y les da significado; en esta etapa, el individuo tiene la capacidad de reconocer y producir, en forma escrita y visual, aquellos símbolos que ya maneja de manera oral y auditiva. En la siguiente sección se describe la contraparte de la comprensión de lectura, es decir, la forma como el individuo desarrolla la producción escrita.

1.1.4 Producción escrita

La producción escrita se refiere al tipo de discurso con el que se crea una interacción significativa entre el escritor y el lector. Desde edad temprana, el niño es un productor de textos, pues presenta intentos claros de escribir, que se diferencian de los intentos de dibujar. Estos primeros intentos pueden ser trazos ondulados y continuos o una serie de pequeños redondeles o líneas verticales (Ferreiro y Teberosky, 1979:33). Catach (1996:153) difiere en esta posición, pues asegura que *escribir* es una actividad que permite enunciar verbalmente el propio pensamiento por escrito y no simplemente trazar signos gráficos. Sin embargo, Clay (1991:124) menciona que, al intentar formar las letras, el niño aprende patrones distintivos y, al combinar las letras, forma palabras y descubre secuencias de palabras y los sistemas en los que se encuentran.

Ferreiro y Teberosky (1979:35) señalan que los niños en edad escolar ya tienen un notable conocimiento lingüístico de su lengua materna y lo utilizan inconscientemente en sus actos de comunicación cotidianos. Por esta razón, al ingresar a la escuela primaria el niño sigue ciertos niveles de escritura. Por ejemplo, el niño distingue y produce los rasgos típicos de la letra de imprenta o la letra cursiva, más tarde atribuye valores sonoros a cada una de las letras que componen la escritura. En otro nivel, el niño descubre la necesidad de hacer un análisis que vaya

más allá de la sonoridad. Una vez que ya ha aprendido que cada uno de los caracteres de la escritura corresponde a valores sonoros, el niño es capaz de afrontar dificultades propias de la ortografía.

El individuo, al pretender expresar sus ideas, tiene la necesidad de encontrar las palabras adecuadas para esa situación; sin embargo, la relación que existe entre la producción oral y la escrita es diferente. En un texto escrito, el tono formal es más común y apropiado; se utiliza una comunicación de un sólo sentido que puede o no obtener una réplica. De acuerdo al texto, los patrones de organización y de los sistemas gramaticales y léxicos son diversos, por ejemplo, al escribir una carta de negocios o un recado informal.

Nunan (1989:36) considera dos enfoques para la producción escrita: producto y proceso. El primero se centra en el resultado final del acto de escribir, por ejemplo, una carta, un ensayo o una historia, entre otros. El objetivo es que el producto sea legible, gramaticalmente correcto y que establezca ideas principales y detalles. El enfoque centrado en el proceso describe las etapas que se siguen para llegar al resultado final, es decir, el texto escrito; por ejemplo, al escribir una carta formal los patrones de organización ya están establecidos (lugar, fecha; personas a las que se dirige, cargo, nombre y dirección de la empresa; referencia; saludo; párrafos introductorios, desarrollo del texto; despedida, nombre y firma de quien envía la carta). Asimismo, White y Arndt (1991:4) sugieren que este último enfoque debe seguir las etapas de generación de ideas, borrador, reformulación, retroalimentación, revisión, estructuración y evaluación.

La producción oral y la producción escrita son ambas un medio de expresión; sin embargo, una de las mayores diferencias entre el lenguaje hablado y el lenguaje escrito, es que la información que contiene el lenguaje escrito es mucho más densa ya que, por lo general incluye frases sustantivas premodificadas o subordinaciones complejas, entre otros (Brown y Yule, 1983:7).

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

A continuación se mencionan ciertas diferencias entre estas dos habilidades.

Producción oral	Producción escrita
El discurso es universal.	No todas las personas tienen la oportunidad de aprender a leer y escribir.
Presenta variaciones dialectales.	Contiene formas gramaticales estándares.
Utiliza el acento, el tono, el ritmo, los gestos y expresiones faciales para expresar ideas.	Utiliza signos de exclamación y patrones tipográficos.
El hablante utiliza pausas y entonación.	El escritor utiliza puntuación.
Se reciben respuestas inmediatas orales o visuales a través de palabras o gestos.	Se reciben respuestas no inmediatas o quizá inexistentes.
El discurso hablado es comúnmente repetitivo.	El discurso escrito es más compacto.
Se recurre a enunciados más cortos e informales.	Los enunciados se conectan de una manera más compleja que en la producción oral.

Cuadro No. 2: Distinción entre la producción oral y la producción escrita (con base en Wallace: 1988, 99-100)

La producción escrita de la segunda lengua normalmente se desarrolla en el salón de clases durante la práctica gramatical, así como con el uso creativo de la lengua. La producción escrita contribuye a que se refuercen las estructuras gramaticales, las frases y el vocabulario que ya se conoce, y a que se aprendan frases desconocidas y ciertos convencionalismos.

Widdowson (1984:65) señala que en una lengua extranjera se tienen más problemas en la producción escrita que en la producción oral. Si el individuo ya ha aprendido a escribir en su lengua materna, entonces habrá adquirido la habilidad interactiva de llevar a cabo el discurso y la habilidad de registrarlo en un texto. Tribble (1996:12) indica que "escribir" no es sólo cuestión de desarrollar un conjunto de habilidades mecánicas de ortografía, sino que también comprende la utilización de relaciones cognitivas y sociales.

Los materiales de producción escrita de textos en inglés para negocios incluyen conceptos y actividades concernientes a negocios internacionales como contexto. Se reconoce la importancia de los factores culturales en la comunicación profesional y la necesidad de utilizar la lengua como herramienta de trabajo.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Uno de los enfoques más utilizados en el desarrollo de cursos de inglés para negocios es el establecimiento de un contexto en el que se desarrollen textos escritos útiles para el trabajo, por ejemplo: cartas, faxes, correos electrónicos, memoranda o reportes. Los materiales de enseñanza deben especificar el contexto, el contenido y el propósito comunicativo del texto a desarrollar.

Es importante mencionar que todas las habilidades se relacionan entre sí, pero esto no implica que todas tengan que relacionarse al mismo tiempo o que sean siempre las mismas, aunque algunas relaciones ocurren más frecuentemente que otras. Por ejemplo, en situaciones escolares el individuo utiliza las habilidades comprensión oral, de lectura y escritura porque sus necesidades académicas requieren tomar notas, resumir, hacer proyectos, obtener información, redactar o expresar ideas de manera escrita, entre otras. En la vida cotidiana, esta relación de habilidades no es tan frecuente, el individuo lee para mantenerse informado o por placer sin tener que escribir la información que lee. En los negocios, el individuo utiliza las cuatro habilidades de la lengua para realizar tareas laborales como redactar y leer cartas o correos electrónicos, tomar mensajes, hacer llamadas telefónicas, asistir a conferencias, escribir reportes, hacer reservaciones o llenar formas, entre otras.

Aunque en la lengua materna el individuo tiene la capacidad de manejar la producción oral y la comprensión auditiva de manera natural, requiere instrucción formal para desarrollar la comprensión de lectura y la producción escrita. En la LE, el sujeto requiere la práctica de las cuatro habilidades.

Como hemos observado, las habilidades de la lengua interactúan entre sí dependiendo del propósito o la situación en que se requiera usarlas. A medida que el individuo desarrolla cada una de ellas, se vuelve más competente en el uso e integración de las habilidades.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

1.2 Teoría de aprendizaje y enseñanza

En este apartado, se expone la teoría de aprendizaje de una segunda lengua con base en la teoría cognitiva descrita desde diferentes puntos de vista. Se hace una revisión de los conocimientos declarativo y de procedimiento además de su relación con los conceptos de reestructuración y automatización, los cuales son parte importante en el aprendizaje de una segunda lengua. También se describen las estrategias que usa el aprendiente como recursos para formular y comprobar hipótesis sobre la lengua. Con respecto a la enseñanza de una lengua extranjera se describen las características más importantes del enfoque comunicativo, con las que se sustenta el desarrollo de la competencia comunicativa.

1.2.1 Teoría de aprendizaje

La psicología cognitiva “es una prolongación de los estudios realizados por Aristóteles, Locke, Descartes y Kant cuyas nociones mentalistas, que se interesan por entender y comprender la mente humana, aún continúan en nuestra cultura” (Vega,1992:89).

De acuerdo con Vega, el estudio de los procesos mentales es una tarea muy interesante pero compleja debido a que:

- I. A diferencia de los productos externos como el lenguaje y la memoria, los procesos mentales no son observados directamente.
- II. Los fenómenos mentales son tan rápidos que producen una impresión engañosa de simplicidad.
- III. El proceso cognitivo es interactivo, es decir, existe una interdependencia funcional de todos los componentes del sistema.

En el marco psicolingüístico, el cognitivismo se considera una teoría que toma en cuenta los procesos cognitivos y la interacción del individuo con su medio ambiente los que, al conjugarse, dan origen al aprendizaje.

Uno de los principios que rigen la teoría cognitiva es que se aprende una lengua a partir de la comprensión e internalización de las reglas gramaticales de la misma. El proceso se lleva a cabo de manera consciente, pero no es considerado como un proceso de repetición o de imitación.

De acuerdo con Ausubel (1983:15), los procesos cognitivos son aquellos por los cuales adquirimos y empleamos nuestro conocimiento. Por lo tanto, al aprender se organiza e integra dicho conocimiento. El aprendizaje se clasifica en afectivo, psicomotor y cognitivo. El aprendizaje afectivo se refiere a la identificación de señales internas relacionadas con experiencias de angustia, satisfacción, placer, dolor, alegría o tristeza, entre otras. El aprendizaje psicomotor consiste en las respuestas musculares adquiridas con la práctica. Las experiencias afectivas y las motoras, a su vez, se integran en las estructuras cognitivas.

El aprendizaje cognitivo es el resultado del almacenamiento organizado de la información en la mente del aprendiz. Ausubel llama a este almacenamiento "estructura cognitiva," y lo define como el conjunto de conceptos e ideas organizadas que un individuo posee en un determinado campo de conocimiento.

La teoría de aprendizaje significativo de Ausubel (1983:18) considera que la información nueva puede integrarse a la información previa sólo si existen puntos de contacto entre ellas. Mediante este proceso, la información nueva se conecta con un concepto relevante de la estructura cognitiva ya existente. Esto implica que las ideas y conceptos nuevos pueden ser aprendidos significativamente sólo si son claros y se asocian con las estructuras cognitivas existentes las que, a su vez, funcionan como punto de "anclaje" para las primeras. El anclaje se refiere a un fenómeno de asociación que se crea entre pensamientos, conceptos, ideas, sensaciones o estados y un estímulo determinado, externo o interno. El elemento de conocimiento que permite dicha conexión es llamado *facilitador, subordinador o integrador*.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

En el aprendizaje significativo, el conocimiento nuevo se integra a la estructura cognitiva existente de manera no arbitraria y sustancial. A diferencia de este tipo de aprendizaje, el aprendizaje mecánico sólo tiene poca o ninguna asociación con los conceptos relevantes de la estructura cognitiva, por lo que la información se almacena arbitrariamente sin enlazarse con los conocimientos previos (Ausubel, 1983:37).

Según Ausubel, el aprendizaje significativo incluye los procesos de diferenciación progresiva y de integración continua. Los procesos de diferenciación progresiva se refieren a la organización de los conceptos mediante la adquisición de conocimientos nuevos. Los procesos de integración continua se refieren al enlace de la información nueva con las estructuras de conocimiento previas. Estos procesos de diferenciación e integración originan la asimilación del conocimiento nuevo. La asimilación es el proceso mediante el cual la información nueva es reorganizada y vinculada con aspectos relevantes y preexistentes en la estructura cognitiva. En este proceso, la información recientemente adquirida, modifica a la información preexistente, por lo que, los datos superfluos se pierden y finalmente continúa el proceso de "asimilación obliterada" que consiste en la integración definitiva de la información nueva, una vez que se han desechado los datos superfluos (Ausubel, 1983:71).

La teoría de Ausubel considera la estructura cognitiva como primer factor en el proceso de aprendizaje e instrucción, después considera la organización secuencial de conceptos y finalmente los de diferenciación progresiva y de integración continua que han sido previamente explicados.

Cuando la lengua y la cognición interactúan, los conceptos son almacenados como conocimiento declarativo y conocimiento de procedimiento. El conocimiento declarativo o explícito es consciente y se define como conocimiento metalingüístico, es decir, se refiere al conocimiento y descripción de una regla gramatical sin necesidad de usar terminología

lingüística. El conocimiento de procedimiento o implícito es subconsciente e intuitivo y se define como el conocimiento que permite utilizar la regla sin describirla (Ellis, 1990:184-5).

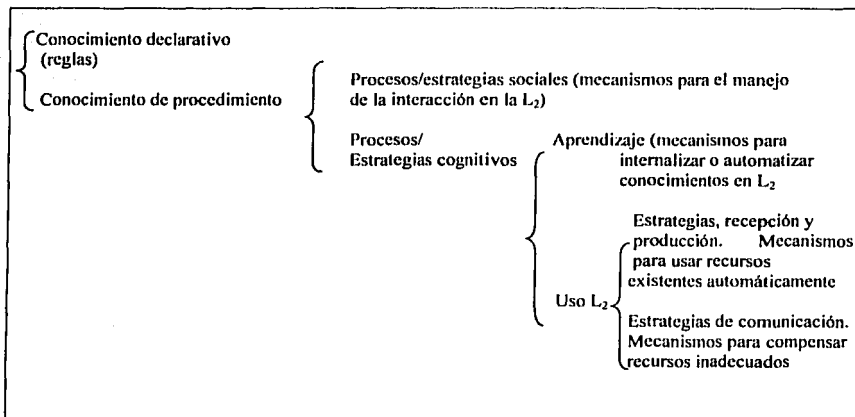
El enfoque de conocimiento dual que describe el conocimiento declarativo y de procedimiento señala que, en el aprendizaje de una L₂, se desarrollan los dos tipos de conocimiento, así como las habilidades para usarlos. Según Johnson (1988 en Spolsky, 1989:51), el proceso de aprendizaje es visto como la adquisición de habilidades y se divide en tres fases. La primera comprende el desarrollo de la competencia o conocimiento declarativo, con los que los sujetos entienden la tarea a realizar. En la segunda fase, también llamada asociativa, el conocimiento declarativo se convierte en conocimiento de procedimiento es decir, la tarea asignada se lleva a cabo y los errores son corregidos. En la tercera fase, el individuo practica la tarea continua y repetidamente hasta que ésta se vuelve automática.

El conocimiento declarativo, señala Ellis (1985:165), es el “qué” de la lengua y consiste en la internalización de las reglas de la L₂. El conocimiento de procedimiento se refiere a “cómo” usar la lengua y consiste en el uso de las estrategias y procedimientos del aprendiente para procesar la información ya adquirida (cuadro No. 3). El conocimiento de procedimiento se subdivide inicialmente en los procesos sociales y cognitivos. El componente social incluye las estrategias que el individuo usa para manejar oportunidades de comunicación en la L₂. Los procesos cognitivos incluyen procesos mentales que se utilizan para internalizar y automatizar el conocimiento nuevo de la L₂, así como el uso de la L₂ que incluye las estrategias de recepción y producción, y los mecanismos para usar recursos existentes automáticamente; así como las estrategias de comunicación y los mecanismos para compensar recursos inadecuados de la lengua meta.

Los conocimientos declarativo y de procedimiento comprenden tanto el conocimiento como la habilidad de usar la lengua, por lo que, consideran la forma como el individuo acumula y

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

reestructura nuevas reglas de la L_2 y la manera como automatiza las ya existentes en su mente al simplificar y usar el conocimiento ya acumulado.



Cuadro No. 3: Tipos de conocimiento en L_2 (Ellis, 1985:165)

Los procesos antes mencionados se relacionan con los conceptos de reestructuración y automatización señalados por McLaughlin (1987:57-58). En el modelo de Bialystok (1982 en Spolsky, 1989:49) se describen los procesos de reestructuración y de automatización. La reestructuración es el proceso por el cual el conocimiento es analizado gradualmente durante el proceso de adquisición. El individuo es más consciente del proceso y puede identificar estructuras formales. El proceso de automatización se refiere a la habilidad del individuo de recordar y utilizar el conocimiento ya adquirido. La automatización se logra a través de la práctica. Estos dos procesos son independientes uno del otro; el desarrollo de ambos no es común, pues el individuo tiende a concentrarse sólo en uno de ellos.

McLaughlin (1987:57-58) hace la distinción entre las teorías inductivas y deductivas al describir diferentes métodos que han estudiado la adquisición de una segunda lengua. Las teorías

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

inductivas se consideran ascendentes ("*bottom-up*") porque a partir de la información se construyen principios o leyes para posteriormente explicar fenómenos lingüísticos. Las teorías deductivas se consideran descendentes ("*top-down*") porque las leyes emergen a partir de deducciones que surgen de los principios básicos.

Durante la reestructuración y la automatización el individuo recurre al uso de estrategias. Las estrategias son los recursos que se utilizan para simplificar el aprendizaje de la lengua meta, y para compensar y contrarrestar las dificultades lingüísticas que se presentan durante la producción y la comunicación (Ellis, 1995:167). Las estrategias que utiliza el aprendiente son subconscientes y conscientes. Por ejemplo, las estrategias se activan espontáneamente (de manera subconsciente) cuando el individuo se concentra en algún propósito comunicativo. El aprendiente las utiliza deliberadamente (de manera consciente) con la intención de incrementar su conocimiento en la L₂. Sin embargo, los procesos de comprobación de hipótesis se llevan a cabo de manera consciente.

En el cuadro No. 4, se observan los procesos y estrategias que intervienen en el aprendizaje y uso de la lengua.

Las estrategias de aprendizaje comprenden la simplificación y la inferencia. La simplificación incluye la sobregeneralización y la transferencia, que se refieren al uso del conocimiento en la L₁ para formular hipótesis en la L₂. La inferencia por su parte, se divide en intralingual y extralingual. Las dos se refieren a los recursos que utiliza el aprendiente para formular hipótesis recurriendo al *input*. En la inferencia intralingual el alumno recurre a fórmulas y patrones previamente almacenados en su memoria.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Proceso	Estrategia
Formulación de hipótesis	Simplificación (1) Sobregeneralización (2) Transferencia Inferencia (1) Intralingual (via análisis interno) (2) Extralingual
Comprobación de hipótesis	Receptiva Productiva Metalingual Interaccional
Automatización	Practica formal Practica funcional

Cuadro No. 4: Procesos y estrategias en el aprendizaje de la lengua (Ellis, 1985:175)

Por otra parte, en la inferencia extralingual, el aprendiente formula hipótesis a través del *input* externo. Con las estrategias de simplificación, el individuo hace caso omiso a la evidencia del *input* formulando reglas provisionales, que son más fáciles de construir a partir del conocimiento ya existente. La inferencia, por su parte, describe los medios por los cuales el individuo formula hipótesis utilizando el *input*. Cuando no es capaz de aprender las reglas de la L₂ a través de las estrategias anteriores, las induce por medio del *input* que recibe.

Faerch y Kasper (1983, en Ellis, 1985:169), mencionan que la simplificación y la inferencia son estrategias provisionales. El aprendizaje no sólo incluye la formación de hipótesis correctas, también incluye hipótesis provisionales, las cuales, se reestructuran sistemáticamente hasta que el individuo formula la hipótesis correcta.

Una vez que el individuo ha formulado una hipótesis, la comprueba a través de la recepción, producción, metalingüísticamente y durante la interacción (Faerch y Kasper, 1983 en Ellis, 1985:174). Durante la recepción se comparan la hipótesis con la información que recibe

(aceptación del *input*). En la producción, el individuo produce oraciones utilizando las reglas de la L₂, las cuales representan la hipótesis formulada, y se comprueba su validez a través de la retroalimentación que recibe. Metalingüísticamente, el individuo consulta a maestros ó nativo hablantes para comprobar la validez de la hipótesis y, mediante la interacción con su interlocutor, el sujeto induce la forma correcta de la hipótesis previamente formada.

Gran parte del proceso de aprendizaje requiere la consolidación de hipótesis a través de la acumulación de evidencias confirmadas. Faerch y Kasper (1983, en Ellis, 1985:175) mencionan que la automatización de estas evidencias ocurre durante la práctica formal y funcional de la lengua. La automatización, incluye por lo tanto, la práctica de las reglas nuevas y las ya existentes.

Cuando aprendemos una lengua extranjera o una segunda lengua, no sólo aprendemos un sistema lingüístico sino que adquirimos cierta familiaridad con un sistema cultural extranjero. La lengua es el medio utilizado por una comunidad para expresar hechos, ideas, creencias y reglas, entre otros; por lo tanto, la falta de conocimiento de la cultura de una L₂ puede presentar obstáculos para la comprensión.

Cada una de las habilidades de la lengua sigue procesos especiales para su aprendizaje, los cuales se describen a continuación.

Los enfoques más recientes para el aprendizaje de la comprensión auditiva tienen sus bases en dos características de la adquisición de la L₁. La primer característica es que los niños atraviesan por un periodo silencioso durante el cual no se espera que produzcan lenguaje adulto en respuesta al *input* obtenido; la segunda se refiere a la habilidad del niño de entender más de lo que puede producir. Krashen (1981:102) asegura que la comprensión es la esencia del proceso de adquisición de una lengua y el entendimiento de la lengua debe ir más allá del nivel de

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

competencia del individuo, lo cual se logra con la ayuda de contexto extralingüístico y el conocimiento del mundo.

Tanto los nativos hablantes de una lengua como los aprendientes de una L₂ se enfrentan a diversos problemas de comprensión y utilizan ciertas estrategias para resolverlos (Anderson y Lynch, 1988:40-1). El oyente de una L₂ debe discriminar información fonológica, sintáctica y semántica, utilizar estrategias tales como identificar el tema, hacer predicciones sobre su desarrollo, y reconocer y mostrar signos de falta de comprensión para producir una respuesta o hacer una predicción (Anderson y Lynch, 1988:42). En las primeras etapas de aprendizaje, los aprendientes de una L₂ emplean el conocimiento del contenido, del contexto, del sistema lingüístico y de la gramática para poder desarrollar las estrategias previamente descritas.

El proceso de la producción oral implica mucho más que sólo saber como formular oraciones. Los individuos tienen además que adaptarlas a las circunstancias. Esto implica tomar decisiones rápidamente e implementarlas en la conversación correctamente, además de ajustar y modificar la conversación debido a problemas inesperados.

Las bases cognitivas en la comprensión de lectura han sido un factor esencial para entender cómo aprenden a leer los nativos hablantes de una lengua. La comprensión y retención de la lectura dependen del conocimiento anterior, de la manera en como se produce la información, de las estrategias de lectura que se emplean y de la aplicación de la información leída.

El aprendizaje de la producción escrita se desarrolla por lo general, en un ambiente de instrucción formal, tanto en la lengua materna como en la L₂. La producción escrita requiere el conocimiento de la lengua meta y la habilidad de producción en contextos específicos. El nivel de complejidad del texto aumenta de acuerdo con las necesidades de comunicación, ya que se requiere mayor conocimiento de los patrones de organización adecuados a los objetivos y nivel de formalidad del texto.

Con respecto al aprendizaje del inglés empresarial, el aprendiente de una L₂, debe distinguir entre el lenguaje formal e informal del texto y necesita conocer frases, estructuras gramaticales y sistemas léxicos específicos. Debe también tomar en cuenta los convencionalismos característicos de textos formales tales como cartas, reportes solicitudes de empleo, entre otras.

En este apartado, con base en la teoría cognitiva, se ha hecho una revisión de la manera como se desarrolla el aprendizaje de una segunda lengua. Se han descrito los procesos de reestructuración y automatización, que contribuyen a la formulación y comprobación de hipótesis de la lengua meta. Finalmente, se ha analizado la manera en que el individuo desarrolla cada una de las habilidades de la lengua (comprensión auditiva, producción oral, comprensión de lectura y producción escrita).

A continuación con base en el enfoque comunicativo, se describen los fundamentos de la enseñanza de una L₂.

1.2.2 Teoría de enseñanza

El concepto de enseñanza no puede separarse del concepto de aprendizaje. La enseñanza implica guiar, facilitar el proceso de aprendizaje, y establecer las condiciones idóneas para que este proceso se lleve a cabo.

La lengua opera en una comunidad o cultura específica y puede estudiarse de una manera explícita y formal mediante niveles sintácticos, semánticos y fonológicos (Brumfit, 1984:23).

De acuerdo con Breen y Candlin (1980 en Canale, Richards and Schmidt 1983:3-4), el enfoque comunicativo concibe la lengua como un medio de comunicación. Dentro del enfoque comunicativo, la lengua es una forma de interacción social, que se adquiere y se utiliza en la interacción social; es impredecible y creativa en forma y contenido; ocurre dentro de un contexto discursivo y sociocultural; se lleva a cabo en condiciones psicológicas limitantes como fatiga,

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

distracción o mala memoria, entre otras; siempre tiene un propósito, por ejemplo, establecer relaciones sociales, informar ó convencer, entre otros.

El enfoque comunicativo surgió en Europa en los años 60 cuando el enfoque situacional se utilizaba para practicar estructuras básicas en situaciones significativas.

De acuerdo con Richards y Rogers (1986:69-70), el enfoque comunicativo propone que la competencia comunicativa sea el objetivo primordial de la enseñanza y promueve el desarrollo de las cuatro habilidades: comprensión auditiva, producción oral, comprensión de lectura y la producción escrita, las cuales deben ser interdependientes. El propósito del enfoque comunicativo es que el alumno sea tanto lingüística como comunicativamente competente y produzca enunciados con sentido que transmitan el mensaje deseado (Widdowson, 1978:3).

Larsen-Freeman (1986:128-30) señala los siguientes principios del enfoque comunicativo:

1. Debe utilizarse material auténtico.
2. Debe entenderse la intención del interlocutor.
3. Debe usarse la lengua meta como medio de comunicación.
4. Deben desarrollarse estrategias de cohesión y coherencia en las cuatro habilidades.
5. Deben usarse juegos que representen situaciones reales.
6. Debe dárseles a los alumnos la oportunidad de expresar sus ideas.
7. Deben tolerarse los errores ya que son parte natural del proceso enseñanza-aprendizaje.
8. Deben establecerse actividades que promuevan la comunicación.
9. Deben fomentarse relaciones de cooperación.
10. Debe dársele sentido a las oraciones por su contexto social.
11. La gramática y el vocabulario deben basarse en su función y contexto situacional.
12. El papel del profesor debe ser el de facilitador y guía.

De acuerdo con estos principios, se considera que el diseño de materiales debe ser congruente con el enfoque comunicativo.

La teoría de enseñanza se fundamenta con el enfoque comunicativo que, a su vez, sustenta la competencia comunicativa. Canale y Swain (1980:34) enfatizan que la competencia comunicativa incluye tanto al conocimiento como la habilidad de usar la lengua. El conocimiento se refiere a lo que se sabe (consciente o inconscientemente) acerca de la lengua y otros aspectos del uso comunicativo de esta; la habilidad se refiere a la forma en que se usa el conocimiento en la comunicación.

Según Canale (1983:6-14), la competencia comunicativa incluye cuando menos cuatro áreas de conocimiento y habilidad: competencia gramatical, competencia sociolingüística, competencia discursiva y competencia estratégica.

La competencia gramatical se refiere al dominio de código de lenguaje, ya sea verbal o no verbal. Este tipo de competencia incluye patrones y reglas de la lengua tales como vocabulario, formación de palabras, formación de enunciados, pronunciación, ortografía y semántica. La competencia gramatical se centra principalmente en el conocimiento y habilidad requerida para entender y expresar correctamente el significado literal de las producciones.

La competencia sociolingüística incluye tanto las reglas socioculturales como del discurso. Esta competencia se interesa por el entendimiento y la producción apropiada de la lengua en distintos contextos y toma en cuenta el estatus de los participantes, las normas o convencionalismos de la interacción y los propósitos de la misma. La competencia sociolingüística comprende la propiedad de los significados y de las formas gramaticales que se usan con diferentes fines comunicativos.

La competencia discursiva se refiere a la manera de combinar formas gramaticales y significados en un texto hablado o escrito en diferentes géneros, es decir, en diferentes tipos de

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

texto (narrativa oral y escrita, ensayos argumentativos, reportes científicos o cartas de negocios entre otros). La competencia discursiva comprende también las características de cohesión y coherencia del texto. La cohesión se refiere a la forma como se une estructuralmente el discurso, la cual facilita la interpretación del texto (el uso de pronombres, sinónimos, elipsis, conjunciones y estructuras paralelas). La coherencia se refiere a la relación entre los diferentes significados en un texto, donde se expresan significados literales, funciones comunicativas y actitudes.

La competencia estratégica se refiere al dominio verbal o no verbal de estrategias comunicativas que deben llevarse a cabo para compensar las interrupciones en la comunicación (inhabilidad momentánea de expresar una idea o insuficiencia de alguna de las competencias previamente descritas) y para mejorar la comunicación (cuando el individuo no recuerda una forma gramatical y recurre al uso de la paráfrasis).

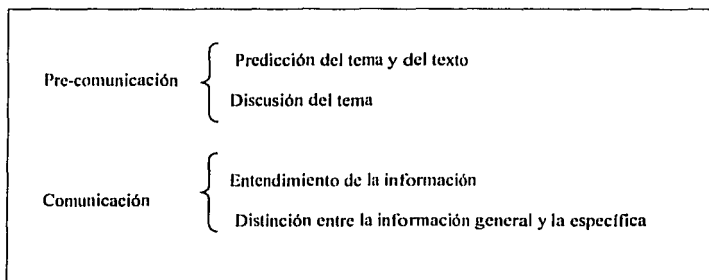
La descripción de las cuatro subcompetencias de la competencia comunicativa sirve para ilustrar los niveles del análisis del discurso, y para ilustrar la manera como interactúan.

Con respecto a cada una de las habilidades de la lengua, se han propuesto diferentes modelos específicos de enseñanza. A continuación se describen los que se han considerado más adecuados para esta investigación.

Para la comprensión auditiva, existen tres enfoques para su enseñanza. De acuerdo con Anderson y Lynch (1988:64-66), el primero considera que es un proceso lineal que requiere inicialmente el desarrollo de la comprensión auditiva y la producción oral y, posteriormente, el de la comprensión de lectura y la producción escrita. El segundo enfoque señala que la comprensión auditiva es un proceso integrativo que sugiere la introducción simultánea de las cuatro habilidades de la lengua. El tercer enfoque asegura que la comprensión auditiva es un proceso enfocado a la comprensión, es decir, que enfatiza las similitudes de la adquisición de una L_1 y el aprendizaje informal de la L_2 . Este enfoque señala que los profesores deben utilizar

materiales que proporcionen *input* comprensible y que incluyan temas lingüísticos con un nivel de competencia relativamente mayor al del nivel de producción de los alumnos.

Underwood (1979:4 en Anderson y Lynch, (1988:67) asegura que es importante aclarar el objetivo de las actividades. Su propósito debe ser el proporcionar a los estudiantes oportunidades de práctica, dirigiendo su atención hacia puntos específicos. Los materiales de comprensión auditiva no deben ser precisamente un parámetro con el que se observe cuánto han aprendido o entendido los alumnos, sino que éstos deben proporcionarles la posibilidad de practicar la habilidad de la comprensión auditiva. Entre más práctica, el alumno adquirirá más habilidades que le permitan desarrollar la comprensión auditiva. En el contexto de la enseñanza de una L₂ el alumno requiere la mayor exposición posible a la lengua; sin embargo, también es necesario seguir un enfoque de enseñanza que facilite su desarrollo. Underwood (1979: 4 en Anderson y Lynch, 1988: 67) menciona que el enfoque de la enseñanza de la comprensión auditiva debe incluir diferentes actividades con distintos grados de complejidad (cuadro No. 5).

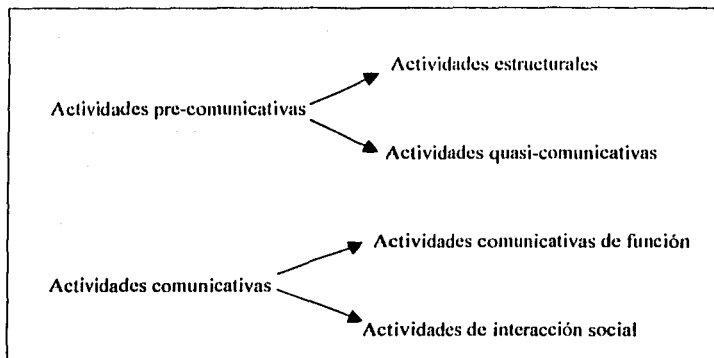


Cuadro No. 5: Proceso de enseñanza de la comprensión auditiva (con base en Underwood, 1979:4 en Anderson y Lynch, 1988:67)

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Las actividades que Underwood sugiere comprenden la etapa de pre-comprensión y la de comprensión. En la etapa de pre-comprensión el alumno predice y discute el tema antes de escucharlo. Las preguntas de comprensión promueven el entendimiento de la información y la distinción de la información general de la específica. Las preguntas deben ser orientadas al desarrollo de una actividad específica, por ejemplo, entender el tema de conversación, distinguir opiniones, detectar estados de ánimo o establecer las relaciones entre los interlocutores, entre otros. El alumno puede involucrarse en la tarea al analizar el comportamiento del hablante, al compartir su posición acerca del tema, al mostrar lo que entendió o al comentar alguna anécdota similar. Los alumnos deben tener la oportunidad de contestar las preguntas de comprensión y crear un ambiente parecido al de la vida real. Las actividades deben incorporar la participación activa de los alumnos y promover la participación individual. Como hemos mencionado con anterioridad, los objetivos de las tareas de comprensión auditiva deben ser dirigidos y específicos. Para las actividades de comprensión auditiva, se sugiere, por ejemplo, seguir una ruta en un mapa, dibujar un lugar, completar espacios, corregir información, contestar preguntas, decidir si un enunciado es falso o verdadero. Brown (1986:4 en Anderson y Lynch 1988:42-3) asegura que el diseñador de material para la comprensión auditiva debe seleccionar, crear o adaptar el material, basándose en el nivel de los estudiantes y, al publicarlo, debe especificar los principios de gradación.

Con respecto a la enseñanza de la producción oral, Littlewood (1981 en Bygate, 1987:61) propone dos tipos de actividades: pre-comunicativas y comunicativas (cuadro No. 6).



Cuadro No. 6: Tipos de actividades para la enseñanza de la producción oral (Littlewood, 1981:86 en Bygate, 1987:61)

En las actividades pre-comunicativas, el profesor separa los elementos específicos del conocimiento para que los alumnos los practiquen y, de esta manera, produzcan poco a poco un lenguaje estructuralmente aceptable.

Las tareas comunicativas requieren que el alumno integre su conocimiento pre-comunicativo y sus habilidades con el propósito de transmitir significados. Para que esto suceda, Littlewood (1981 en Bygate, 1987:61) menciona que es importante proporcionar al alumno la práctica que él llama "Whole-task" a partir de las actividades presentadas en el cuadro No. 6.

Las actividades pre-comunicativas se subdividen en estructurales y quasi-comunicativas. Las primeras se enfocan en el sistema gramatical y la manera en la cual los elementos lingüísticos se pueden combinar. El propósito de las actividades quasi-comunicativas es ayudar a los alumnos a relacionar formas y estructuras con los tres tipos de significados en la oración que a continuación se mencionan.

1. Función comunicativa (por ejemplo, sugerir, invitar o presentar quejas, entre otros).
2. Significado específico (por ejemplo, el uso del lenguaje para transmitir información sobre hechos reales y opiniones).

3. Contexto social, por ejemplo (conversaciones formales o intercambio de opiniones, entre otras).

Las actividades comunicativas también se dividen en dos tipos: actividades de comunicación funcional y actividades de interacción social. El objetivo de las actividades de interacción funcional es que los alumnos utilicen su conocimiento de la lengua para transmitir significados de la manera más efectiva (Littlewood, 1981:20 en Bygate, 1987: 63). En estas actividades los alumnos tienen que llevar a cabo una tarea con el fin de solucionar un problema o tomar una decisión. Por otra parte, las actividades de interacción social pueden ser iguales a las de comunicación funcional pero, además, tienen un contexto social bien definido (Littlewood, 1981:43 en Bygate, 1987: 64). El lenguaje y la información que se usen en las actividades comunicativas deben ser relativamente controlado por los instructores.

Como se puede observar, la gradación del modelo de Littlewood permite que los alumnos adquieran tanto el conocimiento de la L₂ como la habilidad de usarla. Las actividades estructurales contribuyen a la reestructuración (formación y comprobación de hipótesis) y las actividades quasi-comunicativas, las comunicativas de función y las de interacción social promueven la automatización (práctica formal y funcional).

Cabe recordar que Nunan (1983:32) describe las características de los enfoques "*bottom-up*" y "*top-down*" para la habilidad oral descritos previamente y asegura que mediante este enfoque se adquiere la fluidez y la gramática.

Con respecto a la comprensión de lectura, Barnett (1989: 114-143) describe cuatro fases (cuadro No. 7).

Fase	Actividades
Pre-lectura	Título del texto Tema Autor Fuente Ilustraciones Formato y género de texto Encuesta (preguntas)
Lectura	Predicción Sintaxis y estructura Vocabulario Uso del diccionario Llenado de espacios
Post-lectura	Ordenación de eventos Preguntas de comprensión Relación de columnas Falso o verdadero
Seguimiento	Integración de habilidades a través de: Discusión del tema Resumen Análisis Ensayo

Cuadro No. 7: Fases y actividades en el proceso de comprensión de lectura (con base en Barnett, 1989: 114-143)

El objetivo de la etapa de pre-lectura es introducir el tema, interesar y familiarizar al lector con el mismo, así como proporcionar información adicional sobre el tema en caso de que éste sea desconocido para el lector. La fase de prelectura también promueve la anticipación del contenido y del vocabulario del texto.

El propósito de la etapa de lectura es la participación activa del estudiante. Las actividades ayudan al alumno a desarrollar estrategias de lectura, a entender y decodificar la lengua extranjera de forma escrita y a identificar patrones léxicos, sintácticos y semánticos del discurso escrito.

La fase de post-lectura verifica la comprensión del mensaje del texto. Los ejercicios promueven un análisis más profundo del texto y comprueban si los ejercicios de lectura en la fase anterior cumplieron sus objetivos.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

La fase de seguimiento lleva al alumno más allá del objetivo del texto a través de las habilidades de transferencia e integración. El alumno es capaz de utilizar la información comprendida cuando lee otros textos. Además, el alumno puede utilizar la información del texto para practicar otras habilidades de la lengua como la producción oral, la producción escrita y la comprensión auditiva.

Es importante mencionar que el éxito de las actividades también depende de otros factores como la habilidad lingüística, el contenido del texto y el interés del alumno por dicho tema. Esto se debe a que la enseñanza de la comprensión de lectura en las primeras etapas es principalmente una actividad social más que individual. La comprensión de lectura no puede ser vista como una actividad individual ya que es difícil separarla de las habilidades de escuchar, escribir y hablar.

La comprensión de lectura es un proceso unitario que no puede ser subdividido en sub-habilidades; por lo tanto, es importante ayudar al alumno a que desarrolle estrategias de lectura. Las estrategias incluyen diversas maneras de procesar el texto. Las estrategias varían de acuerdo con el propósito del lector, el contexto y la naturaleza del texto (Wallace, 1992: 57).

Yue (1988:183-7) menciona las siguientes estrategias para que alumno active efectivamente su conocimiento lingüístico cuando lee.

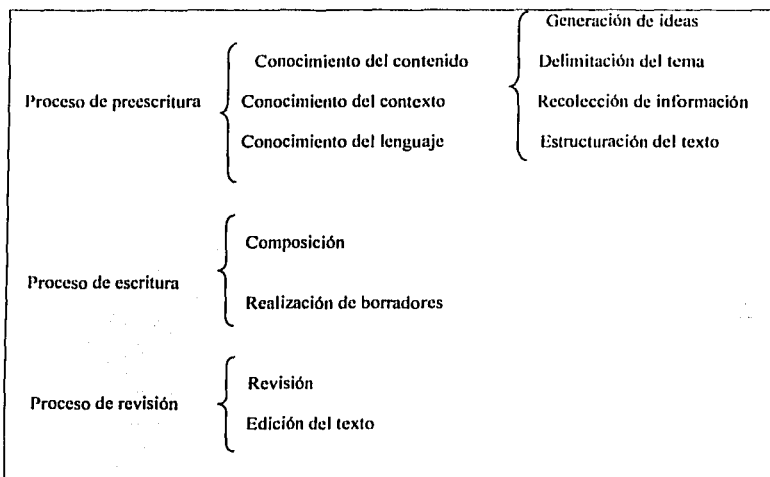
1. Habilidades para la interpretación de palabras.- Este tipo de habilidades ayudan al lector a interpretar el significado de palabras desconocidas, sin la necesidad de recurrir a un diccionario.
2. Lectura de unidades significativas.- Uno de los factores que determinan la comprensión es el número de palabras que el ojo puede ver en una sola mirada. El lector de una LE debe ser capaz de leer unidades significativas y no palabras separadas.

3. *Skimming*.- Esta técnica se usa generalmente para determinar si el texto merece una lectura más exhaustiva y detallada. El lector tiene que ser capaz de encontrar las ideas principales de diferentes párrafos.
4. *Scanning*.- Esta habilidad se refiere a la localización de información específica, tal como una fecha o un nombre.
5. Predicciones.- El desarrollo de esta habilidad es de gran ayuda para que los lectores dependan cada vez menos de la información visual e incrementen la rapidez de lectura y, por lo tanto, la comprensión del texto.
6. Reconocimiento de los patrones de organización.- Las expresiones más comunes que conectan ideas son las definiciones, la secuencia de eventos, la descripción y la generalización, entre otras.
7. Distinción entre ideas generales y detalles específicos.- Esta se refiere a la distinción de las oraciones que contienen las ideas principales de las oraciones que proporcionan información adicional o complementaria.
8. Inferencia y conclusión.- La comprensión de un texto requiere el entendimiento tanto de lo que está explícito como lo implícito. Esto sucede cuando el lector hace inferencias basándose en lo que está explícito.

Con respecto a la producción escrita, Tribble (1996:67-8) considera que el estudiante de una L₂, antes de producir un texto escrito, debe tener conocimiento del contenido, del contexto, del sistema de lenguaje y del proceso de escritura. El conocimiento del contenido se refiere a los conceptos involucrados en un área determinada. El conocimiento del contexto involucra las expectativas del lector y del contexto social en el que el texto será leído. El conocimiento del sistema de lenguaje se refiere al conocimiento léxico, sintáctico y morfológico de la lengua. Finalmente, el conocimiento del proceso de escritura comprende la forma más apropiada de

TESIS CON
FAULA DE ORIGEN

preparar y llevar a cabo el proceso, es decir, el seguimiento de las fases de pre-escritura; composición y realización de un borrador; revisión y edición del texto. Cada una de las fases se explican a continuación (cuadro No. 8).



Cuadro No. 8: Resumen de los procesos en la enseñanza de la producción escrita (con base en Tribble, 1996:103-115)

El proceso de escritura no es lineal. Durante cada fase del proceso, el escritor puede regresar a la fase previa para refinar, corregir o agregar información. Hedge (1988:21-2 en Tribble, 1996:103) sugiere la pre-escritura como primer fase, en la cual el alumno debe tener claros tanto el propósito del texto como el tipo de lector al que se dirige (contenido y contexto). El estudiante de una L₂ tiene que emplear estructuras precisas para llevar a cabo esta tarea, y el profesor debe convertirse en facilitador y mediador en esta fase del proceso. White y Arndt (1991:4 en Tribble, 1996:105) aseguran que la escritura colaborativa en el salón de clases genera discusiones y actividades que promueven un proceso de escritura efectivo y que el desarrollo apropiado de la fase de pre-escritura es una contribución importante para las demás fases.

En algunas ocasiones el alumno tiene mayor libertad de elegir el tema a desarrollar.

Para tal caso, White y Arndt (1991:4 en Tribble, 1996:107) proponen cuatro sub-fases del proceso de pre-escritura: generación de ideas, delimitación del tema, recolección de información y estructuración del texto. La generación de ideas ayuda al escritor a decidir qué escribir. La delimitación del tema identifica prioridades y da énfasis a las partes más importantes. La recolección de información se lleva a cabo mediante recursos variados según el tema. La estructuración del texto se refiere a la manera como se organiza el texto. Es útil hacer un mapa mental en estas sub-fases pues ayuda a identificar los elementos prioritarios y las relaciones entre las ideas y a organizar la secuencia de eventos en un texto narrativo. Dentro de la organización de ideas, se incluye la planeación del texto y en general una buena preparación para comenzar a escribir.

Como segunda fase, Tribble (1996:112) propone la composición y la realización de borradores. En esta fase los planes e ideas se convierten en un texto provisional. Los alumnos tienen la tarea de comenzar a escribir y dar más detalles del tema, además deben contestar las siguientes preguntas: ¿quién? ¿dónde? ¿cuándo? ¿qué? Sus respuestas proporcionan más material para desarrollar el texto. La composición, por lo tanto, ocurre cuando el escritor tiene claro su argumento o percepción del tema y las expectativas del lector. Al realizar un primer borrador, White (1987 en Tribble, 1996:113) sugiere que el escritor organice y produzca sus ideas, desarrolle el tema, siga un plan y considere la audiencia. Cabe mencionar que éstas no son las fases finales del proceso de escritura, pues el escritor continuamente lee su texto y hace las correcciones necesarias en cuanto a la claridad de expresión y aspectos gramaticales.

Tribble (1996:115) propone como tercer fase la revisión y edición del texto. Hedge (1988:23 en Tribble, 1996:115) afirma que un buen escritor tiende a concentrarse primero en el contenido y

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

posteriormente en la ortografía, la puntuación y la gramática. El análisis del contenido es entonces, el objetivo de la revisión y el resto conforma la edición.

Tribble (1996:115) sugiere que en esta parte del proceso, el alumno debe utilizar una guía (*checklist*) para realizar la revisión y edición de su texto con el propósito de hacer un análisis integral del proceso de escritura. Hedge (1988:23 en Tribble, 1996:115) propone una serie de preguntas que el alumno debe cuestionarse al revisar y editar el texto: ¿he compartido claramente mis ideas con el lector? ¿he omitido alguna información importante? ¿he olvidado explicar algo? ¿debo utilizar vocabulario más específico? ¿he escrito enunciados repetitivos? ¿debo reorganizar algunos enunciados para hacer el texto más claro o interesante? ¿he organizado los párrafos correctamente?

Las guías de análisis varían de acuerdo con el tipo de texto y el objetivo de éste. Los alumnos principiantes deben seguir instrucciones más específicas para planear, desarrollar, revisar y editar su texto. Según Nolasko, (1987:31 en Tribble, 1996:116) el proceso de lectura de un borrador final debe considerar lo siguiente: el orden, la claridad y la lógica de la información presentada; la ortografía y la puntuación; el orden de las palabras, la selección del vocabulario y la gramática en general.

El alumno está influenciado por el contexto social, la negociación de significado, las funciones, estructuras y vocabulario de la información, entre otros. Galloway (1993:5) sugiere que los alumnos practiquen la lengua meta y sean expuestos a ella la mayor parte del tiempo, lo cual promueve su confianza al utilizarla. Larsen-Freeman (1986:133), por su parte, asegura que el alumno es el responsable de su propio aprendizaje. Cabe mencionar que, con el enfoque comunicativo, el alumno debe ser capaz de seleccionar un tipo de lenguaje específico y decidir cuándo, dónde y con quién utilizarlo.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

El papel del profesor y del alumno es relevante para lograr que los modelos de enseñanza funcionen adecuadamente. Los profesores son facilitadores y mediadores del aprendizaje ya que son los encargados de organizar las actividades y monitorearlas. Ionescu (1998:1:1) describe al profesor como “co-comunicador” y “consejero,” el cual analiza las necesidades del alumno.

La selección de un modelo de enseñanza, para cada una de las habilidades de la lengua, es de suma importancia. Los modelos orientan al docente sobre los propósitos de las actividades y permiten vincular los propósitos de la enseñanza con los del aprendizaje de la lengua meta. A continuación, se presentan las principales características del diseño de cursos.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

1.3 Diseño de cursos

En esta sección se describen las características del diseño de cursos, y se mencionan las clasificaciones de los cursos de inglés para propósitos específicos. Se hace una breve revisión de las características de los modelos para el diseño del curso que se propone y de los sílabos compatibles para el desarrollo del mismo. Finalmente se selecciona el modelo de Hutchinson y Waters (1987:74) y el tipo de sílabo que se ha considerado más apropiado para el diseño del curso que se propone.

Johnson (1989:115) define el diseño de cursos como la manera de incluir los factores que contribuyen en el proceso de enseñanza-aprendizaje. El diseño de cursos debe enfatizar la interdependencia de esos factores y ser consistente con la toma de decisiones a través de los procesos de desarrollo y evaluación. De acuerdo con Rodgers (1984 en Johnson,1989:26), existen dos razones principales por las cuales no se le ha dado tanta importancia al diseño de cursos:

1. La tendencia a creer que la enseñanza de una segunda lengua es diferente a cualquier otro tipo de enseñanza (matemáticas o ciencias, entre otras).
2. La literatura del diseño de cursos de otras áreas ha sido irrelevante para la enseñanza de una segunda lengua ya que esta última se considera parte de la lingüística aplicada.

Los antecedentes del diseño de cursos se dividen en tres fases según Johnson (1989:3). La primera se remonta a la revolución comunicativa cuyo logro fue demostrar la adecuación entre la teoría y la práctica. La segunda fase se refiere a la competencia comunicativa y a los procesos de la adquisición de la lengua y su uso. Estos aspectos incluyen el análisis de necesidades, el programa en sí, el diseño de material, los roles tanto del maestro como del alumno y la interacción en el salón de clases. La tercera fase se inicia en la década de los 80's. El proceso de diseño de cursos es visto como un todo en el que se integran y consolidan todas sus partes.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Finocchiaro (1986:74-6) considera que un buen diseño de curso debe: a) utilizar el contexto del alumno como punto de partida para la enseñanza de las habilidades de la lengua; b) reflejar objetivos reales; c) dar prioridad a las estructuras comunicativas que los alumnos necesiten; d) brindar información a los alumnos acerca de temas lingüísticos y sociolingüísticos en contextos y situaciones particulares; e) relacionar los temas lingüísticos nuevos con los anteriores; f) integrar el material lingüístico, como la pronunciación, el vocabulario y las estructuras gramaticales, entre otros, en situaciones comunicativas auténticas; y g) promover la continuidad de instrucción.

1.3.1 Inglés para propósitos específicos

Dentro de la enseñanza del idioma inglés se han desarrollado cursos específicos basados en las necesidades de una población determinada, los cuales son conocidos como cursos de inglés para propósitos específicos (ESP). Esto es, cursos orientados a la razón por la cual los alumnos necesitan aprender el idioma, misma que se define en términos funcionales (Brumfit, 1979:11).

Munby (1978:167) asegura que ESP se refiere a una amplia variedad de recursos lingüísticos utilizados por los alumnos en ciertas situaciones. Strevens (1977 en Robinson, 1980:12) reconoce que es difícil diferenciar entre un curso específico y uno general; por su parte, Perren (1982 en Lowe, 1988:130) define los cursos de ESP como un "*blank space*" (espacio vacío) debido a que éstos se basan en las necesidades grupales y no individuales. Aunque resulta difícil atender las necesidades individuales, cada grupo comparte problemas comunes. Su objetivo, entonces, es satisfacer las necesidades generales.

Strevens (1977 en Robinson, 1980:7) clasifica los cursos de inglés para propósitos específicos de la siguiente manera:

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- Inglés para propósitos educativos (EEP)
- Inglés para propósitos académicos (EAP) (se usa generalmente en instituciones educativas cuando los alumnos necesitan especializarse en una materia utilizando el inglés como medio para lograr ese objetivo).
- Inglés para la ciencia y tecnología (EST) (que se refiere a la utilización del inglés en un contexto científico).

Kennedy (1984:4-6) sugiere una cuarta clasificación:

- Inglés para propósitos operacionales (EOP) (se utiliza cuando el alumno necesita usar el idioma como parte de su trabajo o profesión).

El origen de los cursos de inglés para propósitos específicos se remonta a los años 70 cuando la enseñanza del idioma se enfocó en el alumno como el objeto principal. Sus necesidades son el punto de partida para la selección de los contenidos del diseño de cursos.

En los años 90, el interés en la economía y en los negocios internacionales se incrementó con el advenimiento de la comunidad europea y la liberación económica de Europa del Este (Boyd,1991:729). Las necesidades de muchos de los estudiantes se dirigen al estudio de lenguas extranjeras como herramientas laborales. Al respecto, el Consejo de Europa afirma que los fines y a los objetivos del aprendizaje y de la enseñanza de lenguas deben fundamentarse en la apreciación de las necesidades de los alumnos y de la sociedad, es decir, en las tareas, las actividades y los procesos lingüísticos que los alumnos tienen que llevar a cabo para satisfacer esas necesidades y en las competencias y estrategias que deben desarrollar para conseguirlo. (2003.www.coc.int/edl).

Según los objetivos generales de los cursos de inglés para propósitos operacionales (EOP), las habilidades enfatizadas se basan en el rol del alumno y sus actividades lingüísticas, en los

posibles temas a desarrollar y en la necesidad de utilizar diferentes formas al hablar, dependiendo de los interlocutores.

Para los propósitos de este curso, se creará y adaptará material de inglés para negocios, el cual se apegará a los siguientes principios y características:

- Autenticidad, que se refiere a la recolección de material real para la enseñanza del idioma.
- Relevancia, que incluye materiales no auténticos pero igualmente útiles (Robinson 1980:35).
- Recolección de material que propicie la participación del alumno como miembro de un grupo.
- Creación y adaptación del material basado en las necesidades de la población a la que está dirigido (Kennedy,1984:17).

Como se ha mencionado anteriormente, la enseñanza del inglés para propósitos operacionales (EOP) tiene como objetivo dar al alumno herramientas necesarias para su desempeño laboral. En el caso particular del curso que proponemos, el material a desarrollar está enfocado a personas que se desenvuelven en un contexto de negocios, es decir, en situaciones que requieren la utilización de la lengua, tales como juntas, trabajo de oficina, llamadas telefónicas y atención a clientes, entre otras.

El diseño de este curso requiere también la selección de un modelo para su diseño, por lo que a continuación se hace una revisión general y se selecciona el modelo que cubre las necesidades de los alumnos y los propósitos de este trabajo.

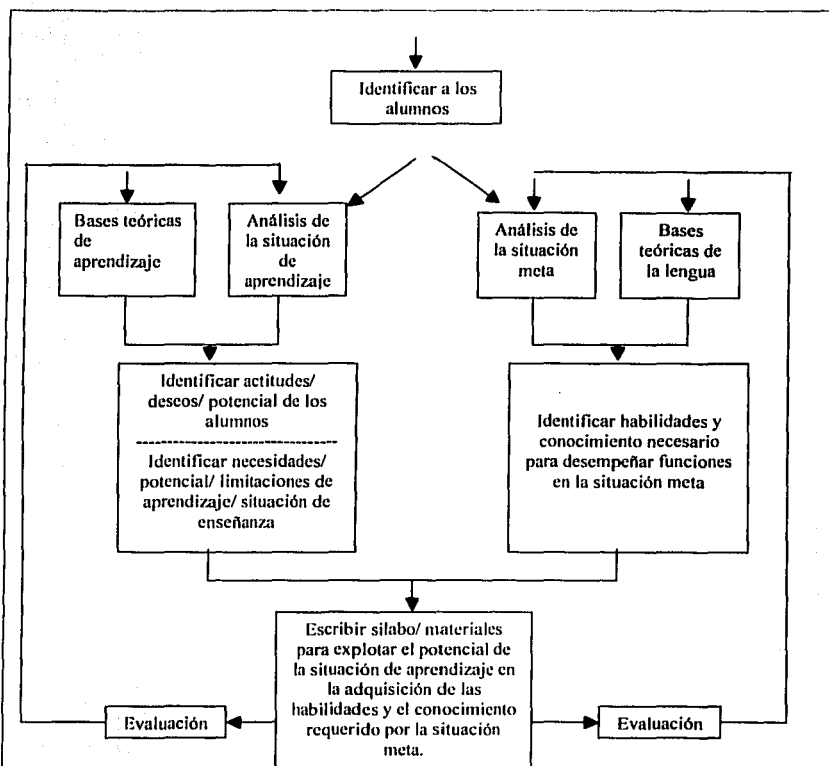
1.3.2 Modelos del diseño del curso

Se han desarrollado diversos modelos para el diseño de cursos de una lengua extranjera. Generalmente, estos modelos contemplan las etapas de análisis de necesidades, descripción de objetivos, selección de sílabos, implementación y evaluación.

Para el curso que se propone, se elige el modelo de Hutchinson y Waters (1987: 74) debido a que parte de las teorías de aprendizaje. Como se mencionó anteriormente, en los cursos de ESP,

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

el análisis de necesidades influye directamente en el desarrollo del silabo (materiales y metodología). El modelo de Hutchinson y Waters (cuadro No. 9) se basa en el reconocimiento del proceso de aprendizaje y maximiza el potencial de las situaciones de aprendizaje.

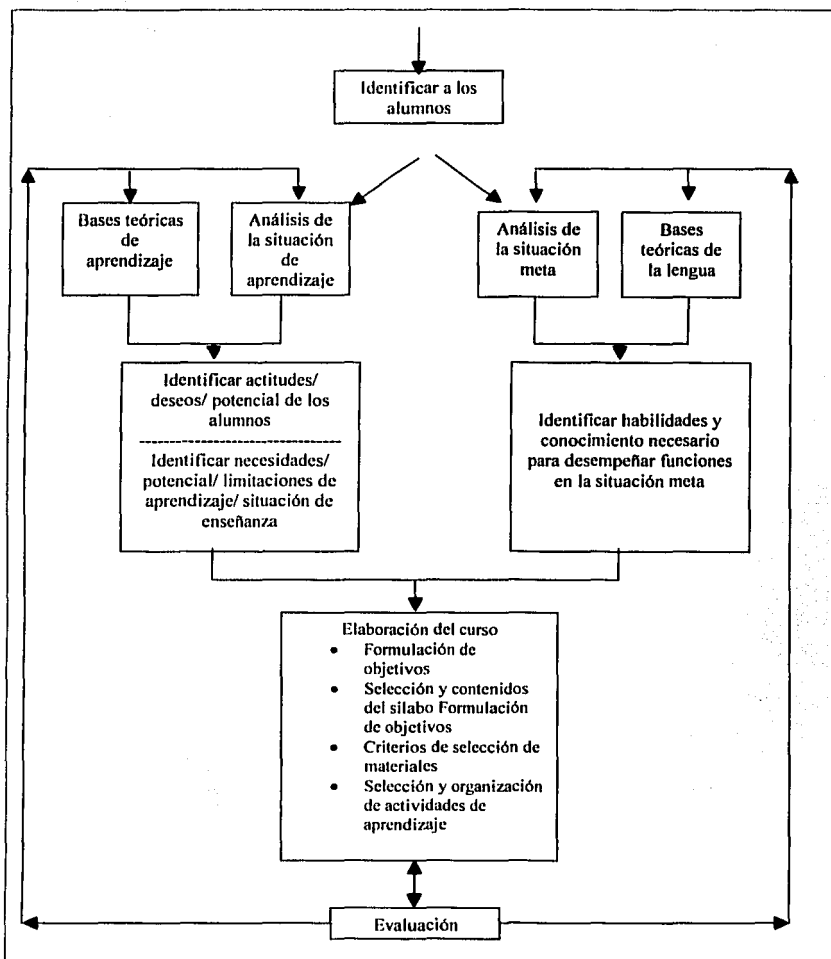


Cuadro No. 9: Un enfoque para diseño de curso centrado en el aprendizaje (Hutchinson y Waters, 1987:74)

El modelo se ha modificado ligeramente para este estudio (cuadro No. 10). La parte en donde se menciona la elaboración del silabo y materiales se ha denominado como la etapa de elaboración del curso. También se ha especificado la formulación de objetivos, los criterios de

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

selección de materiales y actividades de aprendizaje. Finalmente, se propone que la evaluación sea un proceso cíclico y de reformulación de objetivos.



Cuadro No. 10: Un enfoque para diseño de curso centrado en el aprendizaje basado en Hutchinson y Waters (1987:74)

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

1.3.3 Selección del tipo de sílabo

Una vez que se ha elegido un modelo, es necesario seleccionar un tipo de sílabo. El sílabo es una guía tanto para el profesor como para el alumno. Yalden (1987:87) considera que el sílabo es un resumen del contenido al que los alumnos serán expuestos y una aproximación a lo que será enseñado.

En este apartado se analizan los tipos de sílabo propuestos para la enseñanza de una L₂ y se selecciona aquél que sea compatible con el modelo de diseño de curso que fue elegido y descrito anteriormente.

Como se ha mencionado, el sílabo representa el eje de organización de los contenidos de un curso.

Los tipos de sílabo más utilizados en la enseñanza de una L₂ son el sílabo estructural, o formal, el nocional-funcional, el situacional, y los basados en habilidades, tareas y en contenidos o tópicos. (Dubin et al., 1986:37-38; Krahnke, 1987:9-72; Hutchinson et al., 1987:80-89; Nunan, 1988:27-60, en Franco, 2002:34-36)

Los sílabos pueden ser lineales o cíclicos. Los sílabos lineales son introducidos una sola vez y no son retomados. Los sílabos cíclicos se repiten periódica y progresivamente, cada vez con un grado de dificultad mayor.

Los sílabos también pueden dividirse en orientados al producto o al proceso. Los sílabos orientados al producto se enfocan en el conocimiento y en las habilidades que se obtienen a través de la enseñanza. Los sílabos orientados al proceso se interesan por las experiencias de aprendizaje, es decir, por las acciones dirigidas hacia un fin (Wilkins, 1976:2; Dubin et al., 1986:46-50; Nunan, 1988:27-60).

El cuadro No. 11 (Franco, 2002:35) muestra la clasificación y las características más importantes de los tipos de silabo previamente mencionados.

Tipos de silabo			
Tipo de silabo	Características	Ejemplos	Orientación
Estructural o formal	Se aboca a la enseñanza de las estructuras de la lengua meta. Sus contenidos son una selección de formas y estructuras de la lengua.	Sustantivos, verbos, adjetivos, tiempos verbales, pronunciación o morfología.	Producto
Nocional-funcional	Enseñanza de funciones que se llevan a cabo en el momento de usar la lengua, o de nociones que se expresan con la misma.	Funciones: informar, estar de acuerdo, solicitar o proponer. Nociones: Tamaño, edad, color o comparaciones.	Producto
Situacional	Situaciones reales o imaginarias en la lengua meta. La interacción se lleva a cabo dentro de un contexto específico.	La cita con el dentista, la carta de agradecimiento, cambio de empleo, el restaurante o el banco.	Producto
Basado en habilidades	No se asocia con ninguna teoría de aprendizaje. La enseñanza de los comportamientos complejos de la lengua se facilita al romperlos en partes pequeñas (<i>skills</i>). Sus objetivos definen lo que se podrá hacer como resultado de la instrucción.	Comprensión de lectura: - Obtener ideas principales, generales o específicas. Producción escrita: - Escribir párrafos bien estructurados.	Producto
Basado en tareas	Actividades complejas y dirigidas. La lengua se subordina a la ejecución de las tareas y la enseñanza de la lengua ocurre sólo cuando es necesaria para ejecutar la tarea. Estimula los procesos comunicativos y cognitivos.	Solicitar empleo, hablar con el trabajador social, conseguir información de casas habitación por teléfono o preparar un proyecto para otro curso.	Proceso
Basado en contenidos o tópicos	Instrucción de contenidos o tópicos usando como medio la lengua meta con posibles ajustes para su mayor comprensión. Los alumnos aprenden a la vez la lengua y los contenidos. Enfoque en la adquisición de la lengua.	Una clase de geografía, matemáticas, o cualquier otra materia. Tópicos tales como medio ambiente, SIDA, violencia intrafamiliar o seguridad pública.	Proceso

Cuadro No. 11: Características y reclasificación de los tipos de silabo (Franco, 2002:35 con base en Dubin et al., 1986:37-38; Krahnke, 1987:9-72; Hutchinson et al., 1987:80-89; Nunan, 1987:27-60).

Para el diseño del curso básico de inglés empresarial que se propone en este trabajo, se ha seleccionado el tipo de silabo cíclico basado en tareas debido a que éste sugiere actividades significativas para los alumnos. Según Krahnke (1987:57) las tareas requieren que el alumno aplique procesos cognitivos de evaluación, selección, combinación y modificación, además de la

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

integración del conocimiento nuevo al conocimiento previo al cual hace referencia Ausubel (1983: 18) en su teoría de aprendizaje significativo, previamente descrita.

Krahnke (1987:58-63) asegura que el aprendizaje basado en tareas utiliza las necesidades de la vida real como experiencias de aprendizaje que promueven el desarrollo e implementación de la lengua. La competencia lingüística y sociolingüística (Canale,1983:6-14) descritas previamente en este trabajo, se adquieren a través del *input* comprensible a medida que el alumno procesa la información necesaria para llevar a cabo una tarea. La competencia discursiva se adquiere a través de la experimentación de varios tipos de discurso incluidos en las tareas y finalmente, la competencia estratégica se desarrolla a través de la interacción requerida para completar las tareas.

Las tareas pueden seleccionarse de acuerdo con la prontitud cognitiva y lingüística de los alumnos para una tarea particular, su necesidad de un tipo de discurso o interacción y la disponibilidad de recursos para llevar a cabo las tareas. El criterio de secuencia de las tareas se basa en su complejidad, es decir, las tareas que requieren información previa deben ser presentadas antes que aquellas que necesitan información nueva; y las tareas que requieren una habilidad existente para procesar la información, deben preceder a aquellas que necesiten nuevos tipos de procesamiento cognitivo. Krahnke (1987:59) sugiere que los alumnos de nivel básico usen tareas cortas y las relacionen con conocimientos previos. Los alumnos más avanzados pueden manejar tareas más complejas y por lo tanto, pueden evaluarlas, compararlas, integrarlas y presentarlas.

La instrucción basada en tareas tiene muchas aplicaciones. De acuerdo con Krahnke (1987:61), este tipo de sílabo es aplicable a aquellos alumnos con una necesidad clara e inmediata de utilizar la lengua con propósitos bien definidos.

Consideramos que el silabo cíclico basado en tareas es adecuado para el diseño del curso básico de inglés empresarial que presentamos, debido a que sus características cubren las necesidades de la población a la que va dirigido el curso y por su compatibilidad con las teorías de aprendizaje, el enfoque comunicativo, los modelos de enseñanza y el diseño del curso.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

II. METODOLOGÍA DEL DISEÑO DE CURSO

En el presente capítulo se menciona el análisis de las necesidades de los alumnos que requieren el idioma inglés para llevar a cabo sus actividades laborales. El modelo seleccionado (cuadro No.9), identifica tanto las necesidades potenciales de los alumnos como las limitaciones de la situación de enseñanza.

En el caso de un curso empresarial, también deben tomarse en cuenta las necesidades de la compañía y establecerse las actividades laborales que el alumno debe llevar a cabo utilizando la lengua extranjera en situaciones reales que satisfagan las tareas cotidianas en la lengua meta a partir del análisis de necesidades.

2.1 Análisis de necesidades e intereses

Con el fin de determinar de manera precisa las necesidades de los alumnos, se diseñó el cuestionario que se describe a continuación.

2.1.1 Diseño

El diseño del cuestionario que se utilizó para investigar las necesidades de los alumnos se llevó a cabo en tres etapas. La primer etapa consistió en un cuestionario preliminar con preguntas abiertas, de opción múltiple y alternativas, entre otras. El cuestionario fue contestado por 20 estudiantes de diferentes empresas. Con sus respuestas se formuló el cuestionario piloto, que fue revisado por 5 profesores. Una vez modificado, el cuestionario piloto se aplicó a 30 alumnos de nivel básico.

La aplicación del cuestionario piloto proporcionó información relevante para modificar parte de las instrucciones y del contenido. Con la modificación correspondiente se llegó al cuestionario definitivo (Anexo 1).

El cuestionario incluye preguntas sobre algunas variables atributivas y sobre las necesidades de los estudiantes. Las variables atributivas (sección I, preguntas 1, 2, 3 y 4) se refieren a sexo, edad, nivel de educación, puesto que ocupa en la empresa y sector empresarial en que labora. Las preguntas relacionadas con sus necesidades (secciones II-VII) cubren los aspectos que se señalan a continuación. La sección II comprende los sectores empresariales en que laboran los alumnos. En la sección III los alumnos señalan la frecuencia con que realizan distintas actividades laborales en inglés (El número 5 corresponde a las actividades muy frecuentes y el número 1 para las actividades que nunca se llevan a cabo). La sección IV, preferencias de aprendizaje, está dividida en 5 categorías. En la categoría A, los alumnos expresan por qué les gusta el idioma. En las categorías B y C los alumnos marcan el nivel de importancia que tienen para ellos tanto las habilidades de la lengua como las actividades en clase (4 más importante – 1 menos importante). En las categorías D y E los alumnos especifican si dedican tiempo extra clase para el aprendizaje del idioma, cuánto tiempo, de qué manera y con qué frecuencia lo hacen. En la sección V los alumnos reconocen su nivel de competencia en inglés. En la sección VI los alumnos señalan la importancia de algunas actividades en el salón de clase. Finalmente, la sección VII se refiere a la modalidad de corrección de errores que los alumnos prefieren (el número 5 indica mayor preferencia y el número 1 la menor).

2.1.2 Aplicación

El cuestionario definitivo (Anexo 1) se aplicó a 60 alumnos que cursan el básico que trabajan en diversas empresas y que actualmente estudian inglés en Interlingua Plantel Izcalli. La población fue elegida aleatoriamente en los niveles básicos que maneja el programa de la institución. La aplicación se llevó a cabo con 12 grupos en distintos horarios.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

2.1.3 Resultados

Los resultados proporcionados por el cuestionario de necesidades se describen a continuación.

2.1.3.1 Variables atributivas

La variable atributiva referente a la edad (Anexo 2) señala que, de los 60 alumnos encuestados, el 60% tenía en el momento de aplicación del cuestionario entre 20 y 29 años, mientras el 40% restante tenía entre 30 y 39 años. Con respecto a la variable sexo, el 46.6% corresponde a la población masculina y el 53.3% a la femenina.

Entre los porcentajes del nivel de educación (Anexo 3) destaca que, el 3.3% cuenta con estudios de secundaria, el 28.3% con estudios de preparatoria, 53.3% con licenciatura, el 3.3% con maestría y el 11.6% con estudios técnicos.

Con relación al puesto que ocupan los alumnos en la empresa, el 15% tiene un puesto gerencial, el 11.6% un puesto técnico, el 8.3% son secretarías, el 43.3% ocupa un puesto administrativo, y el 21.6 % señaló que tiene otro puesto diferente a los anteriores, tales como supervisor, coordinador o trabajador independiente, entre otros.

2.1.3.2 Necesidades de los alumnos

Las respuestas relacionadas con las necesidades de los 60 alumnos encuestados se contabilizaron. Los porcentajes correspondientes a las necesidades de los alumnos se muestran en las Tablas Nos. 1-10. Con el propósito de reportar lo que más les interesa a los estudiantes, en las Tablas No. 2, 7, 8 y 10, se sumaron los porcentajes de las categorías 5 y 4 (muy frecuentemente y frecuentemente). En las Tablas Nos. 4, 5 y 9 se sumaron los porcentajes de las categorías 4 y 3. Los porcentajes de las otras categorías se reportan de forma separada.

La Tabla No. 1 se refiere al sector empresarial en el que los alumnos laboran. El 20% de los alumnos encuestados trabaja en el sector manufacturero. Las categorías siguientes son las de los

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

sectores administrativo, comercial y automotriz (11.6% cada una). Estas cuatro categorías son las más representativas.

Sector empresarial	%
1. Telecomunicaciones	3.3
2. Seguros	1.6
3. Bancos/ inversiones	1.6
4. Entretenimiento/Medios de comunicación	1.6
5. Administrativo/Comercial	11.6
6. Salubridad	1.6
7. Educación	3.3
8. Turismo	1.6
9. Transporte	6.6
10. Energía	0
11. Agua	0
12. Contable	1.6
13. Jurídico	0
14. Ventas	6.6
15. Publicidad/Mercadotecnia	3.3
16. Manufacturero	20.0
17. Farmacéutico	3.3
18. Sistemas	1.6
19. Distribución y producción de lácteos	6.6
20. Automotriz	11.6
21. Alimentos	11.6
Total	99.0

Tabla No. 1 Sector empresarial

La Tabla No. 2 muestra la frecuencia con que los alumnos realizan las actividades laborales en inglés. Al sumar las categorías muy frecuente y frecuentemente (5 y 4) se obtuvieron los siguientes resultados: el 49.9% de la población recibe y manda correo electrónico, el 46.8% escribe o lee faxes, el 44.9% hace reportes, el 43.2% toma o deja mensajes, el 40% escribe o lee cartas, el 38.2% hace y recibe llamadas telefónicas. No obstante, se observa que el 6.6% utiliza el inglés para presidir juntas y que la mayoría no lleva a cabo conferencias en inglés.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Actividades laborales por orden de frecuencia	5	4	3	2	1	Total
	%	%	%	%	%	%
1. Asistir a conferencias	3.3	8.3	48.3	16.6	20.0	96.5
2. Asistir a presentaciones	1.6	23.3	40.0	15.0	18.3	98.2
3. Asistir a juntas de trabajo	8.3	23.3	25.0	10.0	26.6	93.2
4. Asistir a comidas	1.6	3.3	23.3	28.3	36.3	93.1
5. Dar conferencias	0	0	13.3	28.3	46.6	88.2
6. Dar/intercambiar opiniones	11.6	18.3	40.0	13.3	8.3	91.5
7. Describir actividades, planes, gráficos, procesos, organización de la empresa, etc.	8.3	31.6	25.0	11.6	20.0	96.5
8. Hacer presentaciones	5.0	15.0	33.3	16.6	25.0	94.6
9. Negociar (ventas/compras)	10.0	11.6	23.3	25.0	26.6	96.5
10. Presidir juntas	3.3	3.3	18.3	25.9	41.6	91.5
11. Viajar	8.3	8.3	21.6	16.6	35.0	89.8
12. Dar atención al cliente (visitas, quejas, soporte, etc.)	15.0	16.6	23.3	11.6	30.0	96.5
13. Hacer y confirmar eventos/citas	8.3	15.0	20.0	15.0	40.0	98.3
14. Escribir o leer cartas	15.0	30.0	21.6	10.0	13.3	89.9
15. Hacer invitaciones	8.3	11.6	20.0	18.3	33.3	91.5
16. Hacer reservaciones	8.3	10.0	15.0	18.3	41.6	93.2
17. Hacer pagos	10.0	15.0	10.0	21.6	35.0	91.6
18. Hacer reportes	18.3	26.6	11.6	8.3	25.0	89.8
19. Hacer/recibir llamadas telefónicas	11.6	26.6	30.0	13.3	15.0	96.5
20. Interactuar con extranjeros	11.6	21.6	26.6	11.6	16.6	88.0
21. Llenar formas	8.3	23.3	23.3	23.3	20.0	98.2
22. Escribir o leer faxes	10.0	36.8	21.6	13.3	15.0	96.7
23. Leer manuales o contratos	16.6	31.6	30.0	11.6	10.0	89.8
24. Ofrecer/solicitar un producto	8.3	18.3	21.6	16.6	26.6	91.4
25. Recibir y mandar correo electrónico	18.3	31.6	25.0	10.0	15.0	99.9
26. Tomar/dejar mensajes	11.6	31.6	21.6	20.0	15.0	99.8

Tabla No.2 Actividades laborales

La Tabla No. 3 muestra las preferencias de aprendizaje de los alumnos. Se observa que al 60% le gusta el idioma inglés porque los ayuda a comunicarse, el 18.3% señala que el idioma inglés les ayuda a desarrollarse profesionalmente y a superarse personalmente, y sólo el 3.3% expresa que para ganar más dinero.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

A. Me gusta el idioma porque me ayuda a :	%
1. Comunicarme	60.0
2. Desarrollarme profesionalmente	18.3
3. Superarme personalmente	18.3
4. Para ganar mas dinero	3.3
Total	99.9

Tabla No.3 Preferencias de aprendizaje

En la Tabla No. 4 se muestra el orden de importancia (4 más importante - 1 menos importante) que tiene cada una de las habilidades del idioma para los alumnos. Los resultados indican que el 76.6% de los alumnos considera la producción oral como la más importante, seguida por la comprensión auditiva (71.6%), la comprensión de lectura (63.6%), y como menos importante a la producción escrita (54.9%).

B. Habilidades por orden de importancia	4	3	2	1	Total
	%	%	%	%	%
1. Escuchar	40	31.6	18.3	10	99.9
2. Hablar	56.6	20	13.3	10	99.9
3. Leer	38.6	25	25	11.6	100.0
4. Escribir	26.6	28.3	20	25	99.9

Tabla No.4 Habilidades por orden de importancia.

La Tabla No. 5 se refiere a la importancia que tienen, para los alumnos, diversas actividades para la enseñanza del idioma inglés. El 100% considera que el vocabulario es el más importante. Le siguen en nivel de importancia la comprensión auditiva y la producción oral (99.6% respectivamente), la pronunciación (98.3%), la producción escrita y las reglas gramaticales (96.6%) respectivamente y la comprensión de lectura (93.3%).

C. Actividades por orden de importancia	4	3	2	1	Total
	%	%	%	%	%
1. Comprensión auditiva	86.6	13.3	0	0	99.9
2. Producción oral	83.3	16.6	0	0	99.9
3. Comprensión de lectura	68.3	25	6.6	0	99.9
4. Producción escrita	63.3	33.3	3.3	0	99.9
5. Reglas gramaticales	60.0	36.6	3.3	0	99.9
6. Pronunciación	88.3	10	1.6	0	99.9
7. Vocabulario	70.0	30	0	0	100.0

Tabla No.5 Habilidades y subhabilidades por orden de importancia.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

La Tabla No. 6 muestra que el 63.3% de la población dedica tiempo extra clase al aprendizaje del inglés. El 20 % señaló que estudian aproximadamente una hora diaria. El 16.6% una hora, el 13.3% dos horas y sólo el 3.3% entre dos y tres horas adicionales diarias.

D. Dedicas tiempo extra Clase al idioma?	Horas	Si	No
		Total 63.3%	Total: 36.6%
	-1	20%	
	1	16.6%	
	+1/-2	6.6%	
	2	13.3%	
	+2/-3	3.3%	

Tabla No. 6 Tiempo extra clase

La Tabla No. 7 se refiere a las actividades que realizan durante el tiempo extra que dedican al aprendizaje del idioma. Las actividades se gradaron de 5 (muy frecuentemente) a 1 (nunca). La tabla muestra que el 73.3% de la población dedica ese tiempo extra para hacer su tarea. El 60% señaló que el tiempo extra lo dedican para revisar lo visto en clase. No obstante, son pocos (6.6%) los que lleva a cabo actividades de investigación o práctica independiente.

Actividades extracurriculares	5	4	3	2	1
1. Revisar lo visto en clase	20	40	28.3	5	0
2. Hacer la tarea	35	38.3	16.6	1.6	0
3. Memorizar vocabulario	18.3	36.6	35	3.3	0
4. Practicar lo visto en clase	13.3	40	28.3	3.3	0
5. Otra (investigar el idioma, hacer ficheros, escuchar casetes)	6.6	0	0	0	0

Tabla No. 7 Actividades extras

En la Tabla No. 8 se observan las respuestas correspondientes al nivel de competencia de los alumnos. El 70.8% de la población señaló que entiende el idioma cuando lo lee. El 34.9 % puede entender parte de lo que se está diciendo. Sólo el 30% puede expresar sus ideas cuando escribe y la mayoría no puede expresarse oralmente.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Nivel de competencia	5	4	3	2	1	Total
	%	%	%	%	%	%
1. Cuando escucho a alguien hablar en inglés puedo entender lo que está diciendo:	3.3	31.6	56.6	8.3	0	99.8
2. Cuando hablo en inglés puedo expresar mis ideas:	0	20	61.6	15	3.3	99.9
3. Cuando escribo en inglés puedo expresar mis ideas:	0	30	60	3.3	0	93.3
4. Cuando leo en inglés puedo leer entender texto:	23.3	47.5	27.5	1.6	0	99.9

Tabla No. 8 Nivel de competencia

En la Tabla No. 9 se muestran los resultados correspondientes a la importancia que tienen para los alumnos algunas actividades que se llevan a cabo en clase. La mayoría expresó que los diálogos y la conversación son muy importantes o importantes (99.9%), la utilización de material visual (96.6%), las lecturas (94.9%), los dictados (93.3%), las composiciones (89.9%), los juegos (84.9%), la utilización de videos y las presentaciones (81.6%) respectivamente, las actividades culturales (74.9%) y las canciones (69.9%).

Actividades en clase por orden de importancia	4	3	2	1	Total
	%	%	%	%	%
1. Utilización de videos	31.6	50.0	16.6	1.6	99.8
2. Canciones	33.3	36.6	26.6	3.3	99.8
3. Diálogos	53.3	46.6	0	0	99.9
4. Utilización de material visual	66.6	30.0	1.6	1.6	99.8
5. Juegos	48.3	36.6	13.3	1.6	99.8
6. Lecturas	63.3	31.6	5.0	0	99.9
7. Dictados	53.3	40.0	6.6	0	99.9
8. Conversación	86.6	13.3	0	0	99.9
9. Composiciones	36.6	53.3	10.0	0	99.9
10. Actividades culturales	26.6	48.3	23.3	1.6	99.8
11. Presentaciones	41.6	40.0	15.0	3.3	99.9

Tabla No.9 Actividades en clase por orden de importancia

La Tabla No. 10 comprende la manera como los alumnos prefieren que se les corrija. La mayoría (89.9%) reportó que prefiere que el profesor le ayude a autocorregirse. Sin embargo, el 36.6% de los alumnos encuestados prefiere que el profesor les dé la respuesta, el 33.3%, que el profesor corrija sus errores de manera privada y el 38.3% prefiere la corrección anónima. Sólo el 36.6% prefiere ser corregido por sus compañeros.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Corrección de errores por orden de preferencia	5	4	3	2	1	Total
	%	%	%	%	%	%
1. El profesor me dé la respuesta	16.6	20.0	25.5	21.6	16.6	99.8
2. El profesor me ayude a autocorregirme	73.3	16.6	6.6	0	3.3	99.8
3. El profesor me corrija de manera privada	6.6	15.0	33.3	31.6	13.3	99.8
4. El profesor me corrija de manera anónima	5.0	8.3	11.6	38.3	36.6	99.8
5. Mis compañeros me corrijan	8.3	16.6	25.0	13.3	36.6	99.8

Tabla No.10 Corrección de errores.

2.2 Discusión de resultados

Los resultados del cuestionario reflejan información relevante para el diseño de los materiales del curso. La mayor parte de la población encuestada labora principalmente en el sector manufacturero, no obstante, también se detectaron altos porcentajes en los sectores administrativo, comercial, automotriz y de alimentos. A pesar de laborar en diferentes empresas, se observa que la mayoría lleva a cabo actividades empresariales similares.

Respecto a las actividades laborales que los encuestados llevan a cabo en inglés, se destaca la escritura y lectura de faxes, así como la descripción de actividades administrativas, planes, gráficos, procesos y organización de la empresa; lectura de manuales y contratos; intercambio de correo electrónico, así como el intercambio de mensajes.

Entre las razones por las que los alumnos estudian el idioma, sobresale la comunicación. Para la mayoría de la población, la producción oral del idioma inglés es la habilidad más importante; en segundo lugar la comprensión auditiva, en tercero y cuarto lugar la comprensión de lectura y producción escrita respectivamente.

Con referencia a la importancia de las habilidades y subhabilidades del idioma, los alumnos mostraron mayor interés por el vocabulario, la comprensión auditiva, la producción oral, y la pronunciación.

Según los resultados, más de la mitad de los encuestados dedica menos de una hora extra clase al aprendizaje del idioma. De este porcentaje, la mayoría revisa y practica lo visto en clase.

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

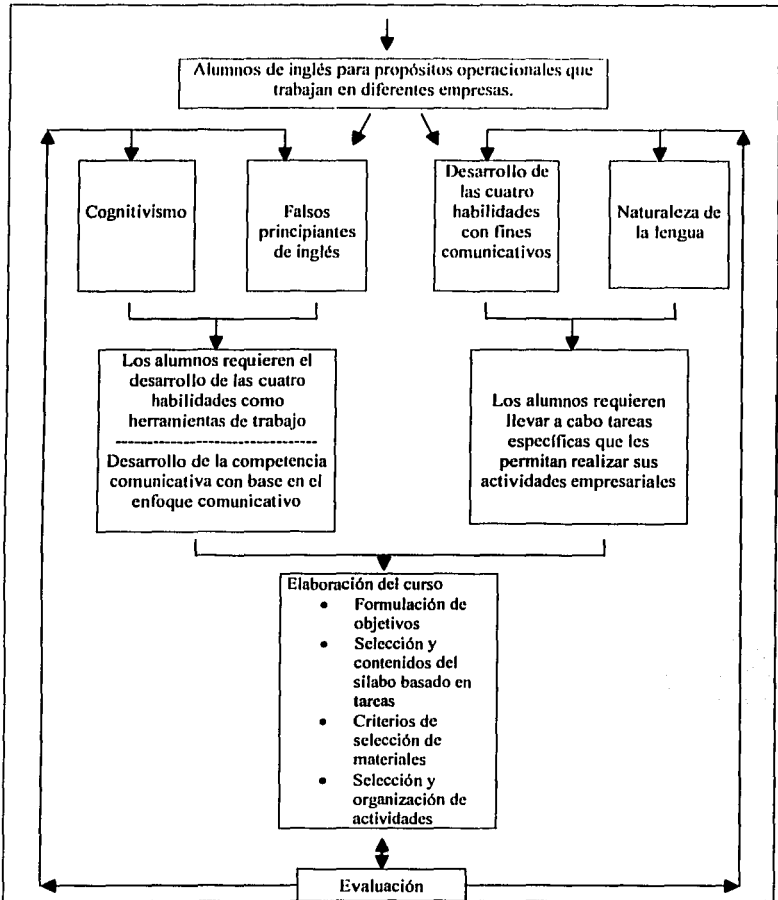
Con relación al nivel de competencia, se observa que los alumnos reconocen una menor competencia en las habilidades de producción que con respecto a las habilidades de comprensión.

Entre las actividades en clase que los alumnos consideran de mayor importancia, se encuentra la conversación. Sin embargo, los alumnos también muestran interés por la utilización de material visual, de lecturas y dictados.

Con referencia a la corrección de errores, se observa una marcada preferencia en que el profesor fomente la autocorrección.

Para la elaboración del curso, se adaptó el modelo para el diseño de curso centrado en el aprendizaje propuesto por Hutchinson y Waters (Cuadro No. 9).

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



Cuadro No. 12: Un enfoque para diseño de curso centrado en el aprendizaje (basado en Hutchinson y Waters, 1987:74)

Los datos arrojados por el instrumento para el análisis de las necesidades de los alumnos sirven de base para la elaboración del curso básico de inglés empresarial que se describe en el siguiente capítulo.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

III. ELABORACIÓN DEL CURSO BÁSICO DE INGLÉS EMPRESARIAL

El propósito del curso básico de inglés empresarial es que los alumnos realicen tareas administrativas básicas en inglés. En el presente capítulo se describen las dos últimas partes del modelo seleccionado (cuadro No. 9), las cuales corresponden a la elaboración del curso básico de inglés empresarial y las sugerencias para la evaluación. La descripción incluye los objetivos del curso, los contenidos del sílabo, la elaboración de los materiales, el formato seleccionado para las unidades, las sugerencias para la evaluación del aprendizaje y las recomendaciones pedagógicas correspondientes.

3.1 Objetivos del curso

Los objetivos del curso básico de inglés empresarial, que a continuación se describen, se relacionan directamente con las tareas de enseñanza y aprendizaje, así como con el sílabo y el modelo seleccionado para la elaboración del curso.

Objetivo general

El objetivo general del curso básico de inglés empresarial es que los alumnos, al finalizarlo realicen tareas administrativas básicas en inglés que les permitan desarrollar sus habilidades comunicativas en la lengua extranjera.

Objetivos específicos

Los alumnos serán capaces de:

- Identificar diferentes expresiones para saludar y presentarse, incluyendo títulos sociales.
- Intercambiar información personal en forma oral y escrita.
- Intercambiar información que contenga números en diferentes contextos (edades, fechas, horas, números telefónicos).

- Reconocer protocolos de negociación en el contexto empresarial (por ejemplo presentarse, hacer una cita y confirmar un evento).
- Reconocer secuencias en la conversación.
- Distinguir y describir la localización de diferentes lugares en la empresa.
- Identificar las labores empresariales de una empresa.
- Identificar imágenes con su referente.
- Describir las actividades específicas de los empleados de una empresa.
- Describir secuencias de acciones que se relacionan entre sí.
- Identificar patrones de entonación, acentuación, y de pronunciación.
- Reconocer estructuras gramaticales básicas en contexto.

3.2 Selección y contenidos del tipo de sílabo: Tareas

Los contenidos del curso se determinan por el tipo de sílabo basado en tareas, el cual estimula los procesos comunicativos y cognitivos que los alumnos requieren. Las actividades basadas en tareas contribuyen a que el alumno desarrolle las habilidades de la lengua meta de forma significativa. Para este trabajo, las tareas se han determinado con base en los objetivos específicos del curso que se mencionan en la sección anterior.

3.3 Criterios de selección de los materiales

Los materiales cubren tanto las demandas de las tareas para cada nivel como las necesidades de los alumnos que trabajan en empresas, utilizan textos auténticos bajados del Internet y materiales que contienen conversaciones relevantes para el ambiente laboral de los alumnos.

3.4 Selección y organización de las actividades

Las actividades se apegan a los modelos de enseñanza descritos en el capítulo uno para cada habilidad. Las tareas proporcionan a los alumnos mayores oportunidades de interacción y los

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

inducen a escuchar, hablar, leer y escribir participativamente en sus actividades laborales. Las tareas que se proponen contribuyen a la solución de problemas a través de la interacción oral y escrita.

Las tareas y los materiales se relacionan con las actividades empresariales que los alumnos señalaron en el cuestionario de necesidades descrito en el capítulo anterior. De acuerdo con estos resultados, las actividades laborales que los alumnos llevan a cabo en inglés con mayor frecuencia en su trabajo son las siguientes:

1. Hacer y recibir llamadas
2. Dejar y tomar mensajes
3. Recibir y mandar correo electrónico
4. Escribir y leer faxes
5. Escribir y leer cartas
6. Hacer reportes

Como algunas de las tareas son más complejas y el curso empresarial que se propone es básico, la primera unidad cubre tareas más simples. Algunas de las tareas se reciclan en unidades posteriores, además de incluir otras actividades que se consideran necesarias. Las tareas enunciadas con los números 1, 2 y 3 se llevan a cabo en las unidades 2, 3 y 4. Se sugiere que el resto de las tareas se tomen en cuenta para el diseño de los siguientes niveles.

La selección y organización de las actividades de cada una de las unidades del curso se basa en un formato específico y un orden de actividades similares. La secuencia de las tareas se inicia con la comprensión auditiva, seguida por la producción oral, comprensión de lectura y, finalmente, la producción escrita. En cada unidad se incluye, además, una cápsula cultural relacionada con algún aspecto empresarial. La práctica de las habilidades se lleva a cabo de manera integrativa en cada una de las actividades del curso.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

En cada unidad se incluyen secciones de vocabulario con la que los alumnos pueden variar los contenidos de las conversaciones. Cada unidad contiene también un apartado de pronunciación (acentuación, pronunciación y entonación). Así mismo, la sección de información cultural contiene preguntas que permiten reflexionar y contrastar aspectos interculturales. En todas las unidades, se presentan cuadros de referencia lingüística que incluyen explicaciones de las estructuras gramaticales que el alumno utiliza en cada una de ellas, y en las cuales los alumnos integran la información previa. Para cada unidad se proporciona una actividad comunicativa adicional para la práctica de las estructuras gramaticales. Al final de cada unidad se proponen páginas web que el alumno puede visitar con el propósito de utilizar nuevas tecnologías y promover el aprendizaje autodirigido.

El tiempo asignado para cada unidad es de cuatro horas (dieciseis horas en total) y cuatro más para repaso, evaluaciones y actividades extras incluidas al final del curso o bien para consultar las páginas web sugeridas en cada unidad. Estas cuatro unidades corresponden al primero de veinte niveles. Al finalizar los veinte niveles se espera que el alumno alcance un nivel intermedio. El curso proporciona flexibilidad en cuanto al número de horas de clase semanales. Sin embargo, se propone un mínimo de cinco horas semanales para que cada nivel se cubra en un mes aproximadamente.

3.5 Evaluación

Se recomienda que durante el curso se lleven a cabo dos evaluaciones periódicas del aprendizaje. Éstas deben incluir actividades que verifiquen la habilidad del alumno de realizar las tareas empresariales cubiertas en las unidades del curso básico. Las evaluaciones deben cubrir el desarrollo de las cuatro habilidades de la lengua extranjera, el uso de vocabulario apropiado y las estructuras gramaticales incluidas en el curso.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

3.6 Recomendaciones pedagógicas

Como parte del diseño, se considera necesario incluir recomendaciones para la optimización de las tareas del curso. El maestro debe hacer que el alumno se responsabilice de su propio aprendizaje y sea capaz de seleccionar un tipo de lenguaje específico y decidir cuándo, dónde y con quién utilizarlo. Se sugiere que el profesor actúe como facilitador y guía del proceso de aprendizaje y que genere las condiciones necesarias para que los alumnos interactúen y se comuniquen de manera eficaz en situaciones reales de trabajo.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

IV. PROPUESTA DEL CURSO BÁSICO DE INGLÉS EMPRESARIAL

El presente capítulo comprende la presentación de las cuatro unidades del curso básico de inglés empresarial en dos partes: la primera corresponde al maestro y la segunda al alumno.

La parte del maestro incluye el plan de clase para cada unidad y la clave de respuestas de las actividades.

En la parte del alumno se presenta el cuadro del contenido del curso y las cuatro unidades que lo integran.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CURSO BÁSICO DE INGLÉS EMPRESARIAL

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

**Parte I. Plan de clase y
clave de respuestas
(para el maestro)**

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

4.1 Plan de clase y clave de respuestas

PLAN DE CLASE

Unidad I			
<i>GREETINGS AND INTRODUCTIONS</i>			
Actividad	Procedimiento	Tiempo en minutos	Paginación de las unidades
1	El profesor pone el cassette una vez para que el alumno lea y escuche cada conversación. Además, el profesor responde dudas de vocabulario y revisa que el texto haya sido comprendido.	5'	1
Referencia lingüística	El profesor da una breve explicación del verbo <i>to Be</i> utilizando el cuadro y hace referencia a su uso en las conversaciones del ejercicio 1.	15'	2
2/6/10	El profesor pide al alumno que lea cuidadosamente la conversación y la practique de manera oral. Las palabras subrayadas serán sustituidas posteriormente.	5' c/u	2/4/5
3/8/11	El profesor asesora al alumno para completar el diálogo con su propia información, utilizando el vocabulario nuevo. Posteriormente el alumno que practica el diálogo con uno o varios compañeros.	10' c/u	2/3/3
4/7/9/12	El profesor pide al alumno que escuche el cassette y repita el vocabulario. El profesor da ejemplos para facilitar la comprensión del vocabulario en contexto.	5' c/u	2/3/4/5
5	El profesor explica la situación y pone el cassette para que el alumno reconozca las expresiones en cada conversación.	5'	3
13	El profesor pone el cassette y pide a los alumnos que repitan las palabras grabadas y posteriormente los alumnos escuchan el cassette por segunda vez y subrayan la sílaba que tiene el acento.	10'	6
14	El profesor pide al alumno que relacione las banderas de la izquierda con los países de la columna derecha.	10'	6
15	El alumno lee cuidadosamente las columnas y las relaciona.	5'	7
16	El profesor pide al alumno que lea individualmente las oraciones y preguntas para completar el crucigrama.	10'	7
17	El profesor pide a los alumnos que lean el cuadro de nacionalidades cuidadosamente y que escriban la nacionalidad de cada país en la columna correspondiente	10'	8

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

18	El profesor revisa que el alumno lea el cuadro y posteriormente utilice esa información para completar la conversación que le sigue. Esta actividad puede realizarse en parejas, se sugiere que se practique con diferentes personas.	10'	8
19	El profesor pide al alumno escuche 4 conversaciones e identifique nacionalidades y compañías para completar el cuadro. Las respuestas pueden revisarse en parejas o con todo el grupo.	15'	9
20	El profesor pide al alumno que ordene las oraciones de cada conversación de manera lógica. Posteriormente, el profesor pide al alumno que escuche el cassette para revisar sus respuestas. Finalmente los alumnos practican las conversaciones.	20'	9
Cápsula Cultural	El profesor pide a los alumnos que lean la información de la cápsula cultural. Posteriormente promueve la discusión de ésta en parejas y/o en grupos pequeños.	5'	10
21	El profesor pide a los alumnos que lean las preguntas de la actividad y que las discutan en parejas o en grupos pequeños.	10'	10
22	El profesor revisa que el alumno complete el cuadro utilizando la descripción de las cuatro personas mencionadas.	10'	10/11
23	El alumno utiliza los apoyos visuales para completar las oraciones con el verbo to be en su forma afirmativa o negativa. El profesor revisa las respuestas.	10'	11
24	El profesor pide al alumno que responda las preguntas en parejas o pequeños grupos. Posteriormente, el alumno lee 3 textos y completa el cuadro con esta información.	15'	12
22	El profesor pide al alumno que lea la información y posteriormente que escriba acerca de él usando el modelo.	10'	13

Para información complementaria se sugiere consultar las siguientes páginas:

- * http://esl.about.com/library/speaking/bldialogues_introductions.htm (introducing yourself)
- * http://esl.about.com/library/speaking/bldialogues_personalinfo.htm (useful vocabulary)
- * <http://a4esl.org/> (miscellaneous)

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Unidad 2			
TELEPHONING			
Actividad	Procedimiento	Tiempo en minutos	Paginación de las unidades
1	El profesor pone el cassette una vez, para que el alumno lea y escuche cada conversación. Además, el profesor responde dudas de vocabulario y expresiones.	5'	14
Referencia lingüística	El profesor explica el cuadro correspondiente a los adjetivos posesivos y da ejemplos adicionales según sea conveniente.	15'	15
2	El profesor pide al alumno que complete las oraciones usando los apoyos visuales y los adjetivos posesivos previamente revisados.	5'	15
3/6/10	El profesor pide que el alumno lea cuidadosamente la conversación y la practique de manera oral. Las palabras subrayadas serán sustituidas posteriormente.	5'c/u	15/16/18
4/7/11	El profesor asesora al alumno para completar el diálogo con su propia información y utilizando el vocabulario nuevo. Posteriormente el profesor pide al alumno que practique el diálogo con uno o varios compañeros.	10'c/u	16/17/18
5/8	El profesor pide al alumno que repita las palabras del vocabulario después del cassette. El profesor da las explicaciones y ejemplos necesarios para facilitar la comprensión del vocabulario.	5'c/u	16/17
9	El profesor pide al alumno que escuche y repita después del cassette. Posteriormente el alumno subraya el número que escuche en el cassette.	10'	18
Cuadro gramatical	El profesor hace una revisión gramatical de las unidades 1 y 2 con ayuda del cuadro.	15'	19
12	El profesor pide al alumno que relacione las columnas y escriba el número correspondiente en la columna de la derecha.	5'	19
13	El profesor revisa que el alumno identifique y escriba en las líneas la hora que muestra cada reloj. La práctica de este ejercicio puede extenderse con material extra y de manera oral.	10'	19
14	El alumno escucha el cassette dos veces y completa el cuadro. El profesor da vocabulario y revisa las respuestas.	10'	20
15	El profesor pide al alumno que utilice la	15'	20

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

	información del cuadro para completar la conversación siguiente. Posteriormente, se sugiere que el alumno lo practique varias veces.		
16	El profesor pide al alumno que utilice la información de la agenda para concertar una cita. Debe indicar el día y la hora de la misma.	10'	21
17	El profesor hace referencia a los mensajes telefónicos y su importancia. Posteriormente, pone el cassette y pide al alumno que escuche tres mensajes telefónicos y escriba el nombre de la compañía y el teléfono de la persona que llamó. Se sugiere que el alumno escuche los mensajes dos veces.	10'	21
18	El profesor pide al alumno que ordene las oraciones de cada conversación de manera lógica. Posteriormente, el profesor le pide que escuche el cassette para revisar sus respuestas. Finalmente que practique las conversaciones con sus compañeros.	20'	22
Cápsula Cultural	El profesor pide a los alumnos que lean la información de la cápsula cultural.	5'	22
19	El profesor pide a los alumnos que lean las preguntas de la actividad y que las discutan en parejas o en grupos pequeños.	10'	23
20	El profesor pide al alumno que escuche el cassette y observe las fotografías. Posteriormente el alumno utiliza la información que escuchó para escribir oraciones.	10'	23
21	El profesor pide al alumno que lea las preguntas y las relacione con las respuestas correctas. Una vez revisadas, el alumno las practica con sus compañeros.	10'	24
22	El alumno ordena las oraciones y el profesor hace énfasis en las estructuras, la puntuación y el uso de mayúsculas.	10'	24
23	El profesor indica el tipo de información que se utiliza en una tarjeta de presentación, pide al alumno que lea el ejemplo y finalmente que utilice la información como modelo para completar su propia tarjeta de presentación.	10'	25

Para información complementaria se sugiere consultar las siguientes páginas:

- * www.businessenglishtraining.com (making appointments)
- * <http://esl.about.com/library/lessons/bltelephone teach.htm> (telephone for business)
- * <http://www.better-english.com> (miscellaneous)

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Unidad 3			
<i>VISITING THE COMPANY</i>			
Actividad	Procedimiento	Tiempo en minutos	Paginación de las unidades
1	El profesor pone el cassette una vez, para que el alumno lea y escuche cada conversación. Además, el profesor responde dudas de vocabulario.	5'	26
Referencia lingüística	El profesor explica el cuadro gramatical y utiliza las conversaciones del ejercicio 1 como ejemplos.	15'	27
2/5/8	El profesor pide que el alumno lea cuidadosamente la conversación y la practique de manera oral. Las palabras subrayadas serán sustituidas posteriormente.	5'c/u	27/28/29
3/6/9	El profesor asesora al alumno para completar el diálogo con su propia información y utilizando el tip de vocabulario. Posteriormente el profesor pide al alumno que practique el diálogo con uno o varios compañeros.	10'c/u	27/28/29
4/7/13	El profesor pide al alumno que escuche el cassette y repita las palabras del vocabulario nuevo.	5'c/u	27/28/32
10	El profesor pide al alumno reconocer algunas preposiciones de lugar. Posteriormente las utiliza para indicar la localización de departamentos y completar oraciones.	15'	29
11	El profesor pide al alumno que relacione las columnas y escriba el número correspondiente en la columna de la derecha.	5'	30
12	El profesor pide al alumno que lea cuidadosamente el cuadro y explica el uso de a/an. Después, el alumno escribe el artículo correspondiente debajo de las fotos.	15'	31/32
14	El profesor pide a los alumnos que lean la información del cuadro. El profesor da asesoría y promueve la comprensión del texto mediante el uso del contexto. Finalmente, el profesor pide al alumno que lea las oraciones (1-4) y decida si son falsas o verdaderas.	10'	33

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

15	El profesor pide al alumno que use el vocabulario del cuadro y que escriba la cantidad de los objetos que se encuentran en cada dibujo. Como una práctica complementaria se sugiere que los alumnos mencionen los objetos que haya a su alrededor. El profesor facilita vocabulario necesario.	10'	34
16	El profesor pide al alumno que escuche y repita las palabras del cassette. Posteriormente, el alumno escucha las palabras que siguen y las escribe en la columna correspondiente.	10'	34
17	El profesor pide a los alumnos observen el mapa incompleto de la compañía Bayer. Posteriormente que escuchen dos veces el cassette donde se describe la localización de los departamentos para que completen el mapa.	15'	35
18	El profesor revisa que los alumnos relacionen correctamente los números, cantidades y horas con la manera en que se escriben.	5'	35
19	El profesor pide al alumno que lea la información del primer cuadro y posteriormente complete la segunda descripción. Finalmente, el profesor pide al alumno que escriba su información siguiendo los modelos anteriores.	15'	36
20	El profesor pide al alumno que ordene las oraciones de cada conversación de manera lógica. Posteriormente, el profesor pide al alumno que escuche el cassette para revisar sus respuestas y finalmente que practique las conversaciones con sus compañeros.	20'	37
Cápsula Cultural	El profesor pide a los alumnos lean la información de la cápsula cultural.	5'	38
21	El profesor pide a los alumnos que lean las preguntas de la actividad y que las discutan en parejas o en grupos pequeños.	10'	38
22	El profesor pide al alumno que escuche cuatro pequeñas conversaciones y complete los enunciados.	10'	38
23	El alumno completa los enunciados usando el vocabulario revisado en esta unidad. Finalmente, busca dichas palabras en la sopa de letras.	15'	39

Para información complementaria se sugiere consultar las siguientes páginas:

- * http://esl.about.com/library/beginner/bl_beginner_read_office_vocab.htm (useful vocabulary)
- * <http://iteslj.org/questions/jobs.html> (jobs and occupations)
- * www.smic.bc/smic5022 (miscellaneous)

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Unidad 4

DESCRIBING THE COMPANY

Actividad	Procedimiento	Tiempo en minutos	Paginación de las unidades
1	El profesor pone el cassette una vez, para que el alumno lea y escuche cada conversación. Además, el profesor responde dudas de vocabulario.	5'	40
2/5/8	El profesor pide que el alumno lea cuidadosamente la conversación y la practique de manera oral. Las palabras subrayadas serán sustituidas posteriormente.	5' c/u	41/42/43
6	El profesor pide al alumno que relacione las columnas y escriba el número correspondiente en la columna de la derecha.	5'	42
Referencia lingüística	El profesor hace una revisión gramatical de las unidades 3 y 4 con ayuda del cuadro. El profesor puede dar ejemplos adicionales y usar otros recursos que considere convenientes.	15'	41
3/7/10	El profesor asesora al alumno para completar el diálogo con su propia información y utilizando el vocabulario nuevo. Posteriormente el profesor pide al alumno que practique el diálogo con uno o varios compañeros.	10' c/u	41/42/44
Referencia lingüística	El profesor hace una revisión gramatical del verbo <i>to have</i> con ayuda del cuadro.	5'	43
4/9	El profesor pide al alumno que repita las palabras del tip de vocabulario después del cassette	5' c/u	42/43
11/13	El profesor pide al alumno que relacione las columnas y escriba el número correspondiente en la columna de la derecha.	5' c/u	44/45
12	El alumno lee los enunciados y escribe las contracciones correspondientes en el cuadro de la derecha. El profesor revisa las respuestas.	5'	44
14	El profesor pide a los alumnos que analicen los 3 segmentos del esquema para completar el diálogo y practicarlo oralmente.	10'	45/46
15	El profesor pide a los alumnos que contesten las preguntas. La primer columna se refiere a su información personal. Después, pide al alumno que haga dichas preguntas a tres compañeros para completar el cuadro. Como una actividad complementaria, el alumno escribe un párrafo utilizando su información. Finalmente, el	15'	46

ESTA TESIS CONSISTE
DE FALLAS DE ORIGEN

	profesor pide al alumno que use la información de alguno de sus compañeros para escribir un párrafo similar siguiendo los modelos.		
16	El profesor pone el cassette dos veces y pide al alumno que escuche el mensaje telefónico y complete la información que falta.	10'	47
17	El profesor pide a los alumnos que lean la información del cuadro. El profesor da asesoría y promueve la comprensión del texto mediante el uso del contexto. Finalmente, el profesor pide al alumno que lea las oraciones (1-4) y decida si son falsas o verdaderas.	15'	48
18	El profesor pide al alumno que ordene las oraciones de cada conversación de manera lógica. Posteriormente, el profesor pide al alumno que escuche el cassette para revisar sus respuestas y finalmente que practique con sus compañeros.	15'	48/49
Cápsula Cultural	El profesor pide a los alumnos que lean la información de la cápsula cultural.	5'	49
19	El profesor pide a los alumnos que lean las preguntas de la actividad y que las discutan en parejas o en grupos pequeños.	10'	49
20	El profesor pide al alumno que relacione la compañía con la su actividad y el país para posteriormente escribir oraciones utilizando dicha información.	10'	50
21	El profesor pide al alumno que escuche la diferencia de entonación entre los dos tipos de preguntas. El profesor explica y los alumnos practican dicha pronunciación. Posteriormente el profesor indica al alumno que escuche una serie de preguntas y el alumno tiene que indicar que tipo de entonación tienen. Se revisan las respuestas.	15'	450
22	El profesor pide al alumno que de respuestas cortas a las preguntas y que después las practique con sus compañeros.	15'	51
23	Los alumnos leen cuidadosamente los segmentos y forman oraciones en el orden correcto.	10'	51
24	El profesor refiere la importancia de la comunicación mediante correo electrónico. Posteriormente, pide a los alumnos que lean el ejemplo y que lo completen utilizando las palabras del cuadro y revisa las respuestas.	10'	52

Para información complementaria se sugiere consultar las siguientes páginas:

* <http://esl.about.com/library/weekly/aa041399.htm> (business letter writing basics)

* <http://esl.about.com/library/vocabulary/blinternet.htm> (vocabulary concerning internet)

* <http://www.esl-lounge.com/index.html> (miscellaneous)

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

RESOURCE ACTIVITIES

Unidad 1 Greetings and Introductions

Are you Mr. X?

Tipo de actividad:

En parejas

Objetivo:

Hacer y contestar preguntas utilizando el verbo *to be* con *you* y *I*. Practicar nacionalidades.

Preparación:

Fotocopiar la hoja y distribuirla entre los alumnos para que practiquen.

Tiempo:

10 minutos.

Procedimiento:

El profesor distribuye las hojas individualmente o puede dar una hoja por equipos pequeños (3 personas)

Cada alumno selecciona de manera secreta una persona de la hoja. Sus compañeros le hacen preguntas con el fin de adivinar que persona seleccionó. Los alumnos tienen que imaginar que ellos son la persona que seleccionaron.

Unidad 2 Telephoning

What time is it in...?

Tipo de actividad:

En parejas, *information gap*

Objetivo:

Hacer y contestar preguntas para practicar la hora.

Preparación:

Fotocopiar la hoja de trabajo y dividirla en parte A y B.

Tiempo:

10 minutos

Procedimiento:

El profesor divide el grupo en parejas (A y B) y distribuye las fotocopias.

Cada alumno tiene una parte del mapa de husos horarios y debe preguntar qué hora es en cada lugar que se le pide. Su compañero sigue el mismo procedimiento hasta completar la información.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Unidad 3 Visiting the company

Company layouts

Tipo de actividad:

En parejas, *information gap*

Objetivo:

Utilizar preposiciones de lugar para completar la información de cada plano.

Preparación:

Fotocopiar las hojas de trabajo A y B.

Tiempo:

15 minutos

Procedimiento:

Distribuir las hojas A y las hojas B entre los alumnos. Un alumno con la hoja A trabaja con un alumno que tenga la hoja B. Ambos alumnos tienen que completar el mapa que no tiene el nombre de los lugares en sus hojas respectivamente. Para lograr esto, el alumno A pregunta al alumno B, quien tiene a su vez la información que el alumno A necesita. De igual manera el alumno B le pregunta al alumno A.

Unidad 4 Describing the company

Completing the card

Tipo de actividad:

Grupal, *information gap*

Objetivo:

Obtener información mediante preguntas variadas.

Preparación:

Fotocopiar la hoja y posteriormente recortar las tarjetas.

Tiempo:

15 minutos.

Procedimiento:

Cada alumno tiene una tarjeta con información incompleta. Su objetivo es completar la información que no tiene. Cada uno de sus compañeros tiene una parte de la información que necesita. Cada alumno tiene que preguntar a todos sus demás compañeros para completar la tarjeta. También tiene que proporcionar a sus compañeros la información que él tiene.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CLAVE DE RESPUESTAS

UNIDAD 1 GREETINGS AND INTRODUCTIONS																										
Actividad	Respuestas																									
3.8, 11	Respuestas libres																									
5	1. Good morning 2. Excuse me. 3. Pleased to meet you. 4. Yes, that's right. 5. Welcome to Japan	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Conversation 1</th> <th>Conversation 2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>✓</td> <td>✓</td> </tr> <tr> <td>✓</td> <td>✓</td> </tr> <tr> <td>✓</td> <td>✓</td> </tr> <tr> <td>✓</td> <td>✓</td> </tr> </tbody> </table>	Conversation 1	Conversation 2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓														
Conversation 1	Conversation 2																									
✓	✓																									
✓	✓																									
✓	✓																									
✓	✓																									
13	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Countries</th> <th>Nationalities</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Canada</td> <td>Canadian</td> </tr> <tr> <td>China</td> <td>Chinese</td> </tr> <tr> <td>Spain</td> <td>Spanish</td> </tr> <tr> <td>Holland</td> <td>Dutch</td> </tr> <tr> <td>England</td> <td>English</td> </tr> <tr> <td>France</td> <td>French</td> </tr> <tr> <td>Turkey</td> <td>Turkish</td> </tr> <tr> <td>Portugal</td> <td>Portuguese</td> </tr> <tr> <td>Greece</td> <td>Greek</td> </tr> <tr> <td>Mexico</td> <td>Mexican</td> </tr> <tr> <td>U.S.A</td> <td>American</td> </tr> </tbody> </table>		Countries	Nationalities	Canada	Canadian	China	Chinese	Spain	Spanish	Holland	Dutch	England	English	France	French	Turkey	Turkish	Portugal	Portuguese	Greece	Greek	Mexico	Mexican	U.S.A	American
Countries	Nationalities																									
Canada	Canadian																									
China	Chinese																									
Spain	Spanish																									
Holland	Dutch																									
England	English																									
France	French																									
Turkey	Turkish																									
Portugal	Portuguese																									
Greece	Greek																									
Mexico	Mexican																									
U.S.A	American																									
14																										
15	1. Are you Mr. López? 2. Pleased to meet you.	2 Pleased to meet you, too. 4 Barbara Miller.																								

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

	3. I'm sorry.	1 No, I'm not.																
	4. What's your name?	3 That's O.K.																
16	<p><i>Across</i></p> <p>1. A Dutch is someone from <u>Holland</u>.</p> <p>3. Pleased to <u>meet</u> you.</p> <p>5. A <u>Portuguese</u> is a person from Portugal.</p> <p>7. I'm from Canada. How <u>about</u> you?</p> <p><i>Down</i></p> <p>2. Where are you <u>from</u>?</p> <p>4. In Mexico, people <u>shake</u> hands when they greet.</p> <p>6. Volkswagen is a <u>German</u> company.</p> <p>8. <u>Miss</u> is used for a single woman.</p>																	
17	<table border="0"> <tr> <td>-an</td> <td>-ish</td> <td>-ese</td> <td>Others</td> </tr> <tr> <td>Mexican</td> <td>Turkish</td> <td>Chinese</td> <td>French</td> </tr> <tr> <td>American</td> <td>English</td> <td>Japanese</td> <td>Dutch</td> </tr> <tr> <td>Canadian</td> <td>Spanish</td> <td>Portuguese</td> <td>Greek</td> </tr> </table>	-an	-ish	-ese	Others	Mexican	Turkish	Chinese	French	American	English	Japanese	Dutch	Canadian	Spanish	Portuguese	Greek	
-an	-ish	-ese	Others															
Mexican	Turkish	Chinese	French															
American	English	Japanese	Dutch															
Canadian	Spanish	Portuguese	Greek															
18	<p>Respuestas libres</p> <p>Transcripción:</p> <p>Conversation 1</p> <p>A: Good afternoon. I'm Joshi Lee</p> <p>B: Pleased to meet you, Mr Lee. My name is Gerardo Camorlinga</p> <p>A: Where are you from Mr. Camorlinga?</p> <p>B: I'm from Spain. What about you?</p> <p>A: I'm from Tokyo. What company do you work for?</p> <p>B: I'm an accountant at Phillips.</p> <p>A: Really I'm an accountant too at Daewoo.</p> <p>Conversation 2</p> <p>A: Excuse me, Are you Mr. Lewis from Nissan?</p> <p>B: Yes, that's right.</p> <p>A: I'm Robert Loup from Toyota. How do you do?</p> <p>B: Nice to meet you, Mr. Loup. Where are you from?</p> <p>A: I'm from U.S.A. What about you?</p> <p>B: I'm from Sydney. I'm an engineer.</p> <p>A: I'm a lawyer, well...</p> <p>Conversation 3</p> <p>A: Good evening. I'm Luisa Escamilla.</p> <p>B: How do you do? I'm John Portland.</p> <p>A: Pleased to meet you, Mr. Portland.</p> <p>B: I'm a manager at Chrysler. What about you?</p> <p>A: I'm a sales manager at Lincoln. Where are you from Mr. Portland?</p> <p>B: I'm American. I come from Washington. And you?</p> <p>A: I'm from Peru.</p> <p>Conversation 4</p> <p>A: Pardon me, are you Mrs. Anderson?</p> <p>B: Yes.</p> <p>A: I'm Daniela Ludwick, I'm a flight attendant at Mexicana.</p> <p>B: Nice to meet you Mrs. Ludwick. I'm at Continental airlines. Where are you from?</p> <p>A: I'm from Canada and you?</p> <p>B: I'm from Greece.</p>																	

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

19	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Name</th> <th>Job</th> <th>Nationality</th> <th>Company</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><u>Conversation 1</u> Mr. Lee</td> <td>accountant</td> <td><i>Japanese</i></td> <td><i>Daewoo</i></td> </tr> <tr> <td>Mrs. Camorlinga</td> <td>accountant</td> <td><i>Spanish</i></td> <td>Phillips</td> </tr> <tr> <td><u>Conversation 2</u> Mr. Lewis</td> <td>Engineer</td> <td>Australian</td> <td><i>Nissan</i></td> </tr> <tr> <td>Mr. Loup</td> <td>lawyer</td> <td><i>American</i></td> <td><i>Toyota</i></td> </tr> <tr> <td><u>Conversation 3</u> Mr. Escamilla</td> <td>Sales manager</td> <td><i>Peruvian</i></td> <td><i>Lincon</i></td> </tr> <tr> <td>Mr. Portland</td> <td>Manager</td> <td>American</td> <td>Chrysler</td> </tr> <tr> <td><u>Conversation 4</u> Mrs. Anderson</td> <td>flight attendant</td> <td><i>Greek</i></td> <td>Continental</td> </tr> <tr> <td>Mrs. Ludwick</td> <td>flight attendant</td> <td><i>Canadian</i></td> <td><i>Mexicana</i></td> </tr> </tbody> </table>	Name	Job	Nationality	Company	<u>Conversation 1</u> Mr. Lee	accountant	<i>Japanese</i>	<i>Daewoo</i>	Mrs. Camorlinga	accountant	<i>Spanish</i>	Phillips	<u>Conversation 2</u> Mr. Lewis	Engineer	Australian	<i>Nissan</i>	Mr. Loup	lawyer	<i>American</i>	<i>Toyota</i>	<u>Conversation 3</u> Mr. Escamilla	Sales manager	<i>Peruvian</i>	<i>Lincon</i>	Mr. Portland	Manager	American	Chrysler	<u>Conversation 4</u> Mrs. Anderson	flight attendant	<i>Greek</i>	Continental	Mrs. Ludwick	flight attendant	<i>Canadian</i>	<i>Mexicana</i>
	Name	Job	Nationality	Company																																	
	<u>Conversation 1</u> Mr. Lee	accountant	<i>Japanese</i>	<i>Daewoo</i>																																	
	Mrs. Camorlinga	accountant	<i>Spanish</i>	Phillips																																	
	<u>Conversation 2</u> Mr. Lewis	Engineer	Australian	<i>Nissan</i>																																	
Mr. Loup	lawyer	<i>American</i>	<i>Toyota</i>																																		
<u>Conversation 3</u> Mr. Escamilla	Sales manager	<i>Peruvian</i>	<i>Lincon</i>																																		
Mr. Portland	Manager	American	Chrysler																																		
<u>Conversation 4</u> Mrs. Anderson	flight attendant	<i>Greek</i>	Continental																																		
Mrs. Ludwick	flight attendant	<i>Canadian</i>	<i>Mexicana</i>																																		
20	<p>Conversation 2 A: What's your name? B: My name is Janet Treben A: Nice to meet you Mrs. Treben. I'm Yoki Shang B: Nice to meet you too.</p> <p>Conversation 3 A: Excuse me, are you Mrs. Hewitt? B: No. I am not. A: I'm sorry. B: That's O.K</p>																																				
22	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Name</th> <th>Country</th> <th>Nationality</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mark Turner</td> <td>U.S.A</td> <td>American</td> </tr> <tr> <td>Yoko Suzuki</td> <td>Japan</td> <td>Japanese</td> </tr> <tr> <td>Cristina Cabral</td> <td>Spain</td> <td>Spanish</td> </tr> <tr> <td>Li Song</td> <td>China</td> <td>Chinese</td> </tr> </tbody> </table>	Name	Country	Nationality	Mark Turner	U.S.A	American	Yoko Suzuki	Japan	Japanese	Cristina Cabral	Spain	Spanish	Li Song	China	Chinese																					
Name	Country	Nationality																																			
Mark Turner	U.S.A	American																																			
Yoko Suzuki	Japan	Japanese																																			
Cristina Cabral	Spain	Spanish																																			
Li Song	China	Chinese																																			
23	<ol style="list-style-type: none"> I <u>am</u> from France. They <u>aren't</u> from Seattle. Mr. and Mrs. Chung <u>aren't</u> Turkish. We <u>are</u> Greek. 																																				
24	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Country</th> <th>Formal greeting</th> <th>Informal greeting</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>United States</td> <td>shake hands firmly</td> <td>say "Hi" or give a hug</td> </tr> <tr> <td>Thailand</td> <td>shake hands</td> <td>bow and say "Sawadee"</td> </tr> <tr> <td>Venezuela</td> <td>shake hands</td> <td>people kiss each other</td> </tr> </tbody> </table>	Country	Formal greeting	Informal greeting	United States	shake hands firmly	say "Hi" or give a hug	Thailand	shake hands	bow and say "Sawadee"	Venezuela	shake hands	people kiss each other																								
Country	Formal greeting	Informal greeting																																			
United States	shake hands firmly	say "Hi" or give a hug																																			
Thailand	shake hands	bow and say "Sawadee"																																			
Venezuela	shake hands	people kiss each other																																			
25	Respuestas libres																																				

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

UNIDAD 2 TELEPHONING																	
Actividad	Respuestas																
2	1. her 2. his 3. his 4. his 5. her 6. her																
3, 7, 11	Respuestas libres																
9	a) 1. <u>thirteen</u> thirty 2. <u>seventeen</u> <u>seventy</u> 3. <u>nineteen</u> <u>ninety</u> b) 1. <u>18</u> 80 2. <u>15</u> <u>50</u> 3. <u>16</u> <u>60</u> 4. <u>13</u> 30 5. <u>14</u> <u>40</u> (Ver transcripción adjunta)																
12	1. to dial <u>4</u> a phone 2. to make <u>3</u> a message 3. to leave <u>1</u> a number 4. to use <u>2</u> a call																
13	1. ten to eight/ seven fifty 2. two o'clock 3. three o'clock 4. eight past ten /ten eight 5. eleven o'clock																
14	<table border="1"> <thead> <tr> <th>PLACE</th> <th>EVENT</th> <th>TIME IN NUMBERS</th> <th>TIME IN LETTERS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>World Trade Center</td> <td>World bank meeting</td> <td>2:40</td> <td>Twenty to three</td> </tr> <tr> <td>Niko hotel</td> <td>Board of directors meeting</td> <td>5:30</td> <td>Twenty past five</td> </tr> <tr> <td>Exibimex</td> <td>Computers exhibit</td> <td>9:15</td> <td>Quarter past nine</td> </tr> </tbody> </table>	PLACE	EVENT	TIME IN NUMBERS	TIME IN LETTERS	World Trade Center	World bank meeting	2:40	Twenty to three	Niko hotel	Board of directors meeting	5:30	Twenty past five	Exibimex	Computers exhibit	9:15	Quarter past nine
PLACE	EVENT	TIME IN NUMBERS	TIME IN LETTERS														
World Trade Center	World bank meeting	2:40	Twenty to three														
Niko hotel	Board of directors meeting	5:30	Twenty past five														
Exibimex	Computers exhibit	9:15	Quarter past nine														
15	Respuestas libres																
16	Respuestas posibles A: Ford <u>Mexico</u> . <u>Good morning/afternoon</u> . B: I'm <u>Victor Sánchez</u> from <u>Chevrolet</u> . I'd like to make an appointment with Mr. Vega on <u>Wednesday morning</u> . A: I'm sorry. <u>He is not in the city that day</u> . How about <u>Thursday afternoon</u> ? B: That's O.K.																
17	Transcripción: Conversation 1 A: Mac Norman Ltd. Good morning. B: May I speak to Mr. Keefer please? A: Who's calling? B: My name is John Staton. I'm the manager of operation. I'm calling about the new products. A: Where are you calling from? B: I'm calling from Newport imports in Massachussets. A: Hold on please Conversation 2 A: Management B: Good evening. Is this Peter Jackson's office? A: Yes, it is. Can I help you? B: I'd like to make an appointment with him. I am Jennifer Rivers, the Sales																

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

	<p>Manager here at Johnson and Johnson. A: Let me check... Please give me your phone numbers to confirm. B: It's 69-43 76 12 A: O.K. I'll call you back.</p> <p>Conversation 3 A: Human Resources B: Can I make an appointment to see Mr. Otoole? A: Certainly. He's free tomorrow at 5:00 P.M. B: That's perfect. My name is Kevin Richards. I'm a Lawyer. A: What company are you working for? B: Citibank. My phone number is 56 5 45 19. A: O.K Mr. Otoole. He'll see you tomorrow.</p> <p>Respuestas:</p> <p>Conversation 1 From: Mr Keefer Time: 3:30 p.m. Name: <u>John Staton</u> Company: <u>Newport Imports</u> Phone: <u>Docsn't say</u></p> <p>Conversation 2 From: Mr. Jackson Time: 8:00 p.m. Name: Jennifer Rivers Company: Johnson and Johnson Phone: 69 43 76 12</p> <p>Conversation 3 From: Mr. Otoole Time: 5:15 p.m. Name: Kevin Richards Company: Citibank Phone: 56 5 45 19</p>
18	<p>Conversation 2 A: This is Shu Li. I'd like to make an appointment with Mr. López. B: Is Friday O.K for you? A: Friday's fine. What time? B: How about 10:00 a.m ? A: O.K, thanks.</p> <p>Conversation 3 A: Tristar pictures, can I help you? B: Hello. This is Paola Peretto. Is Mrs. Hall there? A: I'm sorry. She's not in. B: Oh, I see. Can she call me back? A: Sure, what's your telephone number? B: It's 345-23-86</p>
19	Respuestas libres
20	<p>2. Gordon is from England. He is English. 3. Carmen is from Mexico. She is Mexican. 4. Van and Josh are from Holland. They are Dutch. 5. Rachel is from Australia. She is Australian. 6. Henry is from the United States. He is American.</p>
21	<p>a) Are you married? Yes, I am. b) Is your boss in the office? No, he isn't c) Are your children at home now? No, they aren't. d) Is your company big? Yes, it is. e) Are you and your partners Mexican? No, we aren't.</p>

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

22	<ol style="list-style-type: none">1. Mrs. Del Rio is in the office right now.2. We are very busy that day.3. Yes, they are on vacation.4. He isn't at the convention.5. Tuesday morning is fine.
23	Respuestas libres

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

UNIDAD 3 VISITING THE COMPANY													
Actividad	Respuestas												
3, 6, 9	Respuestas libres												
10	1. The Marketing Department is on the third floor. 2. The Sales department is next to the Marketing Department. 3. The Legal Department is between the Research and Development and the Accounting Department. 5. The Finance Department is in front of the Human Resources Department, next to the toilet.												
11	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">1. legal</td> <td style="width: 50%;">3. a psychologist</td> </tr> <tr> <td>2. production</td> <td>2. a technician</td> </tr> <tr> <td>3. human resources</td> <td>5. an engineer</td> </tr> <tr> <td>4. purchasing</td> <td>1. a lawyer</td> </tr> <tr> <td>5. research and development</td> <td>4. a salesman</td> </tr> </table>	1. legal	3. a psychologist	2. production	2. a technician	3. human resources	5. an engineer	4. purchasing	1. a lawyer	5. research and development	4. a salesman		
1. legal	3. a psychologist												
2. production	2. a technician												
3. human resources	5. an engineer												
4. purchasing	1. a lawyer												
5. research and development	4. a salesman												
12	1. a 2. a 3. an 4. a 5. an 6. a 7. a 8. an 9. an 10. a												
14	1. People use e-mail only for transactions F 2. It is important to write the subject matter T 3. It is correct to write long messages F 4. People have to check the e-mail before sending it. T												
15	2. two agendas 3. nine pencils 4. one printer 5. six envelopes 6. four computers												
16	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%;">s = /s/</td> <td style="width: 33%;">s = /z/</td> <td style="width: 33%;">s = /ɪz/</td> </tr> <tr> <td>desks</td> <td>screens</td> <td>mail boxes</td> </tr> <tr> <td>cabinets</td> <td>palms</td> <td>offices</td> </tr> <tr> <td>disks</td> <td>files</td> <td>briefcases</td> </tr> </table>	s = /s/	s = /z/	s = /ɪz/	desks	screens	mail boxes	cabinets	palms	offices	disks	files	briefcases
s = /s/	s = /z/	s = /ɪz/											
desks	screens	mail boxes											
cabinets	palms	offices											
disks	files	briefcases											
17	Transcripción: A: Good morning. I'm Carsten Wüsterhouse. I come to visit some departments. Where is the Legal department? B: The Legal department is on the second floor at the end of the corridor, next to Human Resources. A: I also need to visit Finance. B: It's on the same floor between Marketing and Human Resources. A: Oh, by the way, is Sales on the second floor too? B: Yes, it is in front of Marketing next to Accounting. A: Thanks for your help. <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 15%; text-align: center;">Legal</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 25%; text-align: center;">Research and development</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 20%; text-align: center;"><i>Sales</i></td> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 20%; text-align: center;">Accounting</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Human Resources</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"><i>finance</i></td> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Marketing</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px; border-radius: 50%; text-align: center;">Reception</td> </tr> </table> </div>	Legal	Research and development	<i>Sales</i>	Accounting	Human Resources	<i>finance</i>	Marketing	Reception				
Legal	Research and development	<i>Sales</i>	Accounting										
Human Resources	<i>finance</i>	Marketing	Reception										
18	11:30 eleven thirty 92 ninety- two 9:00 nine o'clock 4:45 four forty- five 105 one hundred and five 239 two hundred and thirty nine												
19 B)	My name is Daniel Jones. I am a top executive of Federal Mogul. I'm fifty seven years old. I am from Quebec. I am Canadian. I work from 9 a.m. to 6 p.m												
20	Conversation 2												

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

	<p>A: Do your work in Sales Mr. Russell? B: Yes, I do. I'm the manager. A: Really? That sounds interesting B: Yes, it is. A: What do you do there? B: I schedule meetings</p> <p>Conversation 3 A: Excuse me, are you Mr. Garduño from Accounting? B: No, I'm not. A: Where can I find him? B: He is in Finance. A: Thanks a lot.</p>																																																																																																																																		
22	<p>1. Management <input type="text" value="is"/> on the third floor.</p> <p>2. We <input type="text" value="don't"/> do reports.</p> <p>3. I <input type="text" value="don't"/> export goods.</p> <p>4. They <input type="text" value="work"/> from 9 to five.</p>																																																																																																																																		
23	<p>Down</p> <p>You use the <u>answering</u> machine to leave messages. An <u>agenda</u> is used to schedule appointments. Marketing is on the third <u>floor</u>. Sales is in <u>front</u> of Finance. PC is the abbreviation for Personal <u>Computer</u>.</p> <p>Across</p> <p>CEO stands for Chief <u>Executive</u> Officer. Lawyers work in the <u>Legal</u> department. <u>Accountants</u> do the taxes. Engineers work in <u>Research</u> and Development. Psychologists work in Human <u>Resources</u>.</p> <table border="1" data-bbox="466 934 854 1187"> <tr><td>A</td><td>F</td><td></td><td>E</td><td>X</td><td>E</td><td>C</td><td>U</td><td>T</td><td>I</td><td>V</td><td>E</td><td></td></tr> <tr><td>N</td><td>L</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>F</td><td>C</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>S</td><td>O</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>R</td><td>O</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>W</td><td>O</td><td>L</td><td>E</td><td>G</td><td>A</td><td>L</td><td>O</td><td>M</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>E</td><td>R</td><td></td><td></td><td></td><td>G</td><td>N</td><td>P</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>R</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>E</td><td>T</td><td>U</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>I</td><td>A</td><td>C</td><td>C</td><td>O</td><td>U</td><td>N</td><td>T</td><td>A</td><td>N</td><td>T</td><td>S</td><td></td></tr> <tr><td>N</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>D</td><td></td><td></td><td>E</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>G</td><td></td><td>R</td><td>E</td><td>S</td><td>E</td><td>A</td><td>R</td><td>C</td><td>H</td><td>R</td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>R</td><td>E</td><td>S</td><td>O</td><td>U</td><td>R</td><td>C</td><td>E</td><td>S</td><td></td><td></td></tr> </table>	A	F		E	X	E	C	U	T	I	V	E		N	L						F	C					S	O						R	O					W	O	L	E	G	A	L	O	M					E	R				G	N	P						R					E	T	U						I	A	C	C	O	U	N	T	A	N	T	S		N						D			E				G		R	E	S	E	A	R	C	H	R					R	E	S	O	U	R	C	E	S		
A	F		E	X	E	C	U	T	I	V	E																																																																																																																								
N	L						F	C																																																																																																																											
S	O						R	O																																																																																																																											
W	O	L	E	G	A	L	O	M																																																																																																																											
E	R				G	N	P																																																																																																																												
R					E	T	U																																																																																																																												
I	A	C	C	O	U	N	T	A	N	T	S																																																																																																																								
N						D			E																																																																																																																										
G		R	E	S	E	A	R	C	H	R																																																																																																																									
		R	E	S	O	U	R	C	E	S																																																																																																																									

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

UNIDAD 4 DESCRIBING THE COMPANY															
Actividad	Respuestas														
3,7, 10	Respuestas libres														
6	<table border="0"> <tr> <td>1. A representative</td> <td>4 examines the accounts</td> </tr> <tr> <td>2. A manager</td> <td>5 maintains the equipment</td> </tr> <tr> <td>3. A receptionist</td> <td>1 shows products</td> </tr> <tr> <td>4. An auditor</td> <td>3 answers the phone</td> </tr> <tr> <td>5. A technician</td> <td>2 controls the company</td> </tr> </table>	1. A representative	4 examines the accounts	2. A manager	5 maintains the equipment	3. A receptionist	1 shows products	4. An auditor	3 answers the phone	5. A technician	2 controls the company				
1. A representative	4 examines the accounts														
2. A manager	5 maintains the equipment														
3. A receptionist	1 shows products														
4. An auditor	3 answers the phone														
5. A technician	2 controls the company														
11	<table border="0"> <tr> <td>1. Are you Mr. Sánchez?</td> <td>6 Yes, they are.</td> </tr> <tr> <td>2. Does Pepsico manufacture soda?</td> <td>4 Yes, I do.</td> </tr> <tr> <td>3. Is he a lawyer?</td> <td>3 No, he isn't</td> </tr> <tr> <td>4. Do you like your job?</td> <td>2 Yes, it does.</td> </tr> <tr> <td>5. Does a supervisor check the procedure?</td> <td>7 No, she doesn't.</td> </tr> <tr> <td>6. Are they Canadian?</td> <td>5 Yes, he does.</td> </tr> <tr> <td>7. Does she work for Phillips?</td> <td>1 No, I'm not.</td> </tr> </table>	1. Are you Mr. Sánchez?	6 Yes, they are.	2. Does Pepsico manufacture soda?	4 Yes, I do.	3. Is he a lawyer?	3 No, he isn't	4. Do you like your job?	2 Yes, it does.	5. Does a supervisor check the procedure?	7 No, she doesn't.	6. Are they Canadian?	5 Yes, he does.	7. Does she work for Phillips?	1 No, I'm not.
1. Are you Mr. Sánchez?	6 Yes, they are.														
2. Does Pepsico manufacture soda?	4 Yes, I do.														
3. Is he a lawyer?	3 No, he isn't														
4. Do you like your job?	2 Yes, it does.														
5. Does a supervisor check the procedure?	7 No, she doesn't.														
6. Are they Canadian?	5 Yes, he does.														
7. Does she work for Phillips?	1 No, I'm not.														
12	a) doesn't b) don't c) doesn't d) aren't e) isn't														
13	<table border="0"> <tr> <td>1. Pharmaceuticals company</td> <td>6 assembles cars.</td> </tr> <tr> <td>2. Media sector</td> <td>4 builds houses</td> </tr> <tr> <td>3. Utilities enterprise</td> <td>5 makes shampoo</td> </tr> <tr> <td>4. Construction company</td> <td>1 manufactures aspirin</td> </tr> <tr> <td>5. Toiletries business</td> <td>3 distributes electricity</td> </tr> <tr> <td>6. Automotive sector</td> <td>2 publishes newspapers</td> </tr> </table>	1. Pharmaceuticals company	6 assembles cars.	2. Media sector	4 builds houses	3. Utilities enterprise	5 makes shampoo	4. Construction company	1 manufactures aspirin	5. Toiletries business	3 distributes electricity	6. Automotive sector	2 publishes newspapers		
1. Pharmaceuticals company	6 assembles cars.														
2. Media sector	4 builds houses														
3. Utilities enterprise	5 makes shampoo														
4. Construction company	1 manufactures aspirin														
5. Toiletries business	3 distributes electricity														
6. Automotive sector	2 publishes newspapers														
14	<p>Posibles respuestas:</p> <p>A: What does Ford assemble? B: It assembles cars.</p> <p>A: What does Roche manufacture? B: It manufactures pharmaceuticals.</p> <p>A: What does Wal Mart sell? B: It sells groceries.</p> <p>A: What does Telmex distribute? B: It distributes phones.</p> <p>A: What does Samsung make? B: It makes electronics.</p>														
15	Respuestas libres														
16	<p>Transcripción:</p> <p><i>You are calling to Mr. Keith office. Please leave your message after the tone...(beep)</i></p> <p>This is Mr. Robles from IBM Mexico. I'm calling to let you know that we have a convention next month at Camino Real from February 24th to March 2nd. Please confirm your attendance to carlosrobles@ibm.com.mx</p> <p>Name: <u>Mr. Robles</u> Company: <u>IBM Mexico</u> Event: <u>Convention</u> Place: <u>Camino Real</u> Dates: <u>February 24th to March 2nd</u> E-mail: <u>carlosrobles@ibm.com.mx</u></p>														

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

17	<p>1. Coca Cola makes its own products T 2. It also manufactures alcoholic drinks F 3. Coca Cola produces only one beverage F 4. The Head offices are in the USA T</p>
18	<p>Conversation 2 A: This is Shu Li. I'd like to make an appointment with Mr. López. B: Let me see Mr. Shu. Is Friday O.K for you? A: Friday's fine. What time? B: How about 10:00am? A: O.K. thanks a lot</p> <p>Conversation 3 A: Does your company only make video cameras? B: No, it doesn't. It also manufactures Tv sets. A: One more question. Does it have branches in other countries? B: Yes, it does. It has offices all over America.</p>
19	Respuestas libres
20	<p>3. Ferrari is a car manufacturer. It is Italian. 4. Sony is an electronics company. It is Japanese. 5. IBM is a computer company. It is American. 6. BBC is a television channel. It is English. 7. Tecate is a beer manufacturer. It is Mexican.</p>
21	<p>1. Do you study English? R 2. Where is the reception? F 3. Is Wednesday morning O.K for you? R 4. Does he work in this department? R 5. When is the meeting? F</p>
22	<p>b) Yes, it does./ No, it doesn't. c) Yes, I do. / No, I don't. d) Yes, he/she does. No, he/she doesn't. e) Yes, I do. / No, I don't.</p>
23	<p>a) Our company manufactures cars. b) We don't have business in Yucatán. c) It isn't an international brand. d) He doesn't work in this department.</p>
24	<p>To: fiestainn@hotmail.com Subject: Confirmation</p> <p>I am writing to confirm my staff attendance to the seminar <u>on</u> February 16th. We plan to arrive <u>at</u> 3:00 pm <u>in</u> the afternoon. The company managers <u>are</u> very interested. However, Mr. Rodgers from the general offices <u>has</u> many questions about the hotel reservations. <u>Is</u> the hotel near the airport? <u>Does</u> it offer Internet service? We look forward to hearing from you soon.</p>

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

TRANSCRIPCIONES

UNIT 1

Ex. 5

Conversation A

A: Excuse me, Are you Mr. Rodriguez?

B: Yes, that's right

A: I'm Mr. Nakamura

B: Pleased to meet you

Conversation B

A: Good morning Mr. Helleman. I'm Mr. Nakamura.

B: Pleased to meet you.

A: Welcome to Japan.

B: Thank you.

Ex. 13

Countries	Nationalities
Canada	Canadian
China	Chinese
Spain	Spanish
Holland	Dutch
England	English
France	French
Turkey	Turkish
Portugal	Portuguese
Greece	Greek
Mexico	Mexican
U.S.A	American

Ex. 19

Conversation 1

C. Good afternoon. I'm Joshi Lee

D. Pleased to meet you, Mr Lee. My name is Gerardo Camorlinga

A: Where are you from Mr. Camorlinga?

B: I'm from Spain. What about you?

A: I'm from Tokyo. What company do you work for?

B: I'm an accountant at Phillips.

A: Really I'm an accountant too at Daewoo.

Conversation 2

A: Excuse me, Are you Mr. Lewis from Nissan?

B: Yes, that's right.

A: I'm Robert Loup from Toyota. How do you do?

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

B: Nice to meet you, Mr. Loup. Where are you from?

A: I'm from U.S.A. What about you?

B: I'm from Sydney. I'm an engineer.

A: I'm a lawyer, well...

Conversation 3

A: Good evening. I'm Luisa Escamilla.

B: How do you do? I'm John Portland.

A: Pleased to meet you, Mr. Portland.

B: I'm a manager at Chrysler. What about you?

A: I'm a sales manager at Lincoln. Where are you from Mr. Portland?

B: I'm American. I come from Washington. And you?

A: I'm from Peru.

Conversation 4

A: Pardon me, are you Mrs. Anderson?

B: Yes.

A: I'm Daniela Ludwick, I'm a flight attendant at Mexicana.

B: Nice to meet you Mrs. Ludwick. I'm at Continental airlines. Where are you from?

A: I'm from Canada and you?

B: I'm from Greece.

Ex. 20

Conversation 2

A: What's your name?

B: My name is Janet Treben

A: Nice to meet you Mrs. Treben. I'm Yoki Shang

B: Nice to meet you too.

Conversation 3

A: Excuse me, are you Mrs. Hewitt?

B: No. I am not.

A: I'm sorry.

B: That's O.K

UNIT 2

Ex. 9

a)

1. thirteen
2. seventy
3. ninety

b)

1. 18
2. 50
3. 60

4. 13

5. 40

Ex. 13

6. ten to eight/ seven fifty

7. two o'clock

8. three o'clock

9. eight past ten/ten eight

10. nine o'clock

Ex. 14

1. A: Public relations

B: Hi, This is Laura Rodriguez from Accounting. I'd like to know where the World Bank meeting event is?

A: It's at the World Trade Center and all the people are expected to arrive at twenty to three. Fifteen minutes before the event starts.

2. A: Mr. Dawson, the people from Management informed us that the board of directors meeting is at thirty past five today.

B: Where is it?

A: It will be at Niko hotel on Reforma.

B: Thank you, confirm my attendance please.

3. A: Hello Lean,

B: Hi, I have a message here that says about an event tomorrow at nine fifteen. Do you know about it?

A: Sure, It's a computers exhibit.

B: Oh really, Where is the event going to be?

A: Let me see, oh yes I remember, It'll be at Exhibimex.

B: That sounds interesting.

Ex. 17

Conversation I

A: Mac Norman Ltd. Good morning.

B: May I speak to Mr. Keefer please?

A: Who's calling?

B: My name is John Staton. I'm the manager of operation. I'm calling about the new products.

A: Where are you calling from?

B: I'm calling from Newport imports in Massachussets.

A: Hold on please



Conversation 2

A: Management

B: Good evening. Is this Peter Jackson's office?

A: Yes, it is. Can I help you?

B: I'd like to make an appointment with him. I am Jennifer Rivers, the sales manager here at Johnson and Johnson.

A: Let me check... Please give me your phone numbers to confirm.

B: It's 69 43 76 12

A: O.K, I'll call you back.

Conversation 3

A: Human Resources

B: Can I make an appointment to see Mr. Otoole?

A: Certainly. He's free tomorrow at 5:00 P.M

B: That's perfect. My name is Kevin Richards. I'm a Lawyer.

A: What company are you working for?

B: Citibank. My phone number is 56 5 45 19.

A: O.K Mr. Otoole. He'll see you tomorrow.

Ex. 18

Conversation 2

A: This is Shu Li. I'd like to make an appointment with Mr. López.

B: Is Friday O.K for you?

A: Friday's fine. What time?

B: How about 10:00am?

A: O.K, thanks.

Conversation 3

A: Tristar Pictures, can I help you?

B: Hello. This is Paola Peretto. Is Mrs. Hall there?

A: I'm sorry. She's not in.

B: Oh, I see. Can she call me back?

A: Sure, what's your telephone number?

B: It's 345-23-86

Ex. 20

2. Gordon is from England. He is English.
3. Carmen is from Mexico. She is Mexican.
4. Van and Josh are from Holland. They are Dutch.
5. Rachel is from Australia. She is Australian.
6. Henry is from the United States. He is American.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

UNIT 3

Ex. 16

s = /s/

s = /z/

s = /iz/

desks

screens

mail boxes

cabinets

palms

offices

disks

files

briefcases

Ex. 17

A: Good morning. I'm Carsten Wülsterhouse. I come to visit some departments. Where is the Legal department?

B: The Legal department is on the second floor at the end of the corridor, next to Human Resources.

A: I also need to visit Finance.

B: It's on the same floor between Marketing and Human Resources.

A: Oh, by the way, is Sales on the second floor too?

B: Yes, it is in front of Marketing next to Accounting.

A: Thanks for your help.

Ex. 20

Conversation 2

A: Do your work in Sales Mr. Russell?

B: Yes, I do. I'm the manager.

A: Really? That sounds interesting

B: Yes, it is.

A: What do you do there?

B: I schedule meetings

Conversation 3

A: Excuse me, are you Mr. Garduño from Accounting?

B: No, I'm not.

A: Where can I find him?

B: He is in Finance.

A: Thanks a lot.

Ex. 22

Conversation 1

A: Excuse me. Is this management?

B: No, It isn't.

A: Where is it?

B: It's on the third floor.

A: Thank you

B: You're welcome.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Conversation 2

A: Hello, this is Kathy from Accounting.

B: Hi Kathy, this is Peter. What can I do for you?

A: Do you have the financial report?

B: Sorry, Kathy, but we don't do that report. Finance is responsible to do it.

A: OK. Thanks anyway

B: No problem.

Conversation 3

A: Mr. Ramirez thank you for coming to this international convention.

B: Pleased to meet you, Mr. Herbert.

A: We have good options to export your merchandise to other parts of the world.

B: I'm sorry, but I don't export goods I only manufacture them.

A: Oh, I'm really sorry, but in this case we also some other options for you. Maybe you can...

Conversation 4

A: Excuse me. Are Mrs. Murcie and her boss there?

B: Who's calling?

A: This is Mr. McNees from the Bank of America.

B: I'm sorry Mr. McNees, but they're not in?

A: What time can I find them?

B: They work from nine to five

A: Thank you.

B: You're welcome.

UNIT 4

Ex. 16

You are calling to Mr. Keith office. Please leave your message after the tone...(beep)

This is Mr. Robles from IBM Mexico. I'm calling to let you know that we have a convention next month at Camino Real from February 24th to March 2nd. Please confirm your attendance to carlosrobles@ibm.com.mx

Ex. 18

Conversation 2

A: This is Shu Li. I'd like to make an appointment with Mr. López.

B: Let me see Mr. Shu. Is Friday O.K for you?

A: Friday's fine. What time?

B: How about 10:00am?

A: O.K. thanks a lot.



Conversation 3

A: Does your company only make video cameras?

B: No, it doesn't. It also manufactures TV sets.

A: One more question. Does it have branches in other countries?

B: Yes, it does. It has offices all over America.

Ex. 21

1. Do you study English?
2. Where is the reception?
3. Is Wednesday morning O.K. for you?
4. Does he work in this department?
5. When is the meeting?

Parte II. Unidades

(para el alumno)

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Unit	Title	Task	Language Focus	Culture Capsule	Page
1	Greetings and introductions	<ul style="list-style-type: none"> • Identify different expressions to greet and introduce people using titles. • Exchange personal information in oral and written form. • Recognize negotiation protocols (introducing). • Recognize sequences in a conversation. • Identify images and their referents. • Describe related action sequences. • Identify intonation, stress and pronunciation patterns. • Recognize basic grammar structures in context. 	Verb to be I am Mexican. you aren't Spanish. Are they French? Greetings Titles Countries and nationalities	Titles	1
2	Telephoning	<ul style="list-style-type: none"> • Exchange personal information in oral and written form. • Exchange information using numbers in context (dates, time, telephone numbers). • Recognize negotiation protocols (making an appointment). • Recognize sequences in a conversation. • Identify images and their referents. • Describe related action sequences. • Identify intonation, stress and pronunciation patterns. • Recognize basic grammar structures in context. 	Verb to be He is 30 years old. She isn't in right now. Is it Saturday? The alphabet Numbers Prepositions of time The time Days of the week	Negotiation	14

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

Unit	Title	Task	Language Focus	Culture Capsule	Page
3	Visiting the company	<ul style="list-style-type: none"> • Exchange personal information in oral and written form. • Exchange information using numbers in context (age, dates, time). • Recognize negotiation protocols (greeting). • Recognize sequences in a conversation. • Distinguish and describe company places location. • Identify images and their referents. • Describe company employees specific activities. • Describe related action sequences. • Identify intonation, stress and pronunciation patterns. • Recognize basic grammar structures in context. 	Simple Present I/we work at Sony. You don't work. Do they work? Jobs Prepositions of place Indefinite article a/an Office departments Objects in an office	Protocols	26
4	Describing the company	<ul style="list-style-type: none"> • Exchange personal information in oral and written form. • Exchange information using numbers in context (dates and time). • Recognize negotiation protocols (confirming an event). • Recognize sequences in a conversation. • Identify business tasks in a company. • Identify images and their referents. • Describe related action sequences. • Identify intonation, stress and pronunciation patterns. • Recognize basic grammar structures in context. 	Simple Present He works. She doesn't work Does it produce...? Business verbs Offices	Motivation	40
Resource activities		Communicative practice			53

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN



UNIT 1

Greetings and Introductions

I  Listen to the following conversations

Mr. Balbuena is at the airport. He is looking for Mr. Patterson.

A: Excuse me, are you Mr. Jack Patterson from Ford Motors Company?

B: Yes, I am.

A: Good Morning. I'm Roberto Balbuena from our office in Mexico City.

B: Pleased to meet you Mr. Balbuena. Thanks for coming.

A: Pleased to meet you, too. Have a seat, please...

Mr. Wan meets Mrs. Lannon in the company hall.

A: Hello. My name is Susan Lannon.

B: Hi. I'm Michael Wan.

A: Nice to meet you, Mr. Wong.

B: No, it's W-A-N.

A: I'm sorry.

B: That's O.K. Nice to meet you too, Mrs. Lannon.

Two Sony associates meet at an International Trade Convention.

A: Hello. My name is Frank Dillow from Sony Canada. What's your name?

B: I'm Pierre Lavigne. Nice to meet you, Mr. Dillow.

A: Nice to meet you, too, Mr. Lavigne.

B: Where are you from?

A: I'm from Canada. How about you?

B: I'm from France.

A: Well, Thanks for coming.

Verb to be with I, you, we, they

<i>I am</i>	<i>I am not (I'm not)</i>	<i>Am I?</i>
<i>You are</i>	<i>You are not (You aren't)</i>	<i>Are you?</i>
<i>We are</i>	<i>We are not (We aren't)</i>	<i>Are we?</i>
<i>They are</i>	<i>They are not (They aren't)</i>	<i>Are they?</i>



2 Practice the following conversation with a classmate.

A: Excuse me, are you Richard Lewis from Pepsi?
 B: Yes, I am.
 A: Good afternoon. I'm Soli Patterson from our office in Cuba.
 B: Pleased to meet you Mr. Patterson. Thanks for coming.
 A: Pleased to meet you, too. Have a seat, please...




3 Now complete the dialogue with your own information. Practice it with a partner.

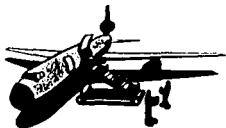
A: Excuse me, are you _____ from _____?
 B: Yes, I am.
 A: _____, I'm _____ from our _____.
 B: _____ you _____. Thanks for coming.
 A: Pleased to meet you, too. Have a seat, please...

4 Listen to the following vocabulary and repeat it.

Vocabulary tip
 Good morning
 Good afternoon
 Good evening
 Hello
 Good bye
 Pleased to meet you
 Nice to meet you.

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

5  Kenzo Nakamura is at the airport to meet two visitors. Listen and check what you hear.



Conversation 1

Conversation 2

1. Good morning.

2. Excuse me.

3. Pleased to meet you.

4. Yes, that's right.

5. Welcome to Japan.



6 Practice the following conversation with a classmate.

A: Hello. My name is Nicholas Garnett.

B: Hi, I'm Martha Noguchi.

A: Nice to meet you, Mrs. Naguchi.

B: No, it's N-O-G-U-C-H-I.

A: I'm sorry.

B: That's O.K. Nice to meet you too, Mr. Garnett.

7  Listen to the alphabet and repeat it.

The alphabet

A B C D E F G H I J K L M

N O P Q R S T U V W X Y Z



8 Now complete the dialogue with your own information. Practice it with a partner.



A: Hello. My name is _____.


B: Hi. I'm _____.

A: Nice to meet you, _____.

B: No, it's _____.

A: I'm sorry.

B: That's O.K. Nice to meet you too, _____.

9  Look at the following titles and the way they are used.

Mr. is used for men
Mrs. is used for married women
Miss. is used for single women

*** All the titles are used with the last name.**

Mr. García
Mrs. Schmidt
Miss. Chung



10 Practice the following conversation with a classmate.

A: Hello. My name is Charlie Dickson from Syntax U.S.A. What's your name?

B: I'm Jack Martinett. Nice to meet you, Mr. Dickson.



A: Nice to meet you, too, Mr. Martinett.

B: Where are you from?

A: I'm from New York. How about you?

B: I'm English.

A: Well, Thanks for coming.

11   Now complete the dialogue with your own information. Practice it with a partner.

A: Hello. My name is _____ from _____. What's your name?

B: I'm _____. I'm _____. Nice to meet you, _____.


A: _____, too, _____.

B: Where are you from?

A: I'm from _____. How about you?

B: I'm _____.

A: Well, Thanks for coming.

12  Listen to the following vocabulary and repeat it.

Vocabulary tip:

Countries	Nationalities
Canada	Canadian
China	Chinese
Spain	Spanish
Holland	Dutch
England	English
France	French
Turkey	Turkish
Portugal	Portuguese
Greece	Greek
Mexico	Mexican
U.S.A	American

Note: Name of countries and nationalities are always written with capital letters.



13  **Pronunciation: Word stress**

Listen to the nationalities again and underline the stressed syllable. Follow the example:

<u>Canada</u>	Canadian
China	Chinese
Spain	Spanish
Holland	Dutch
England	English
France	French
Turkey	Turkish
Portugal	Portuguese
Greece	Greek
Mexico	Mexican
American	U.S.A.

14  Match the flag on the left with the name of the country on the right. Follow the example.



England



Japan



China



Portugal



Mexico



U.S.A



French





Greece

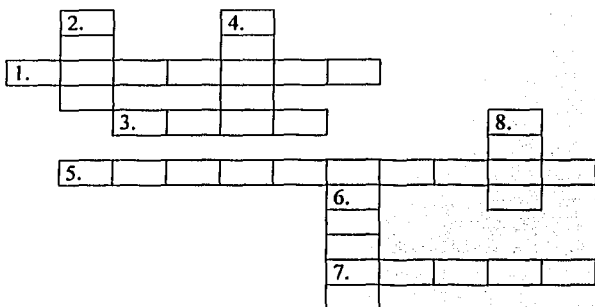


Turkey

15  Match the columns:

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|---------------------------|
| 1. Are you Mr. López? | <input type="checkbox"/> | Pleased to meet you, too. |
| 2. Pleased to meet you. | <input type="checkbox"/> | Barbara Miller. |
| 3. I'm sorry. | <input type="checkbox"/> | No, I'm not. |
| 4. What's your name? | <input type="checkbox"/> | That's O.K. |

16   Read the clues and complete the crossword.




Across

1. A Dutch is someone from _____.
3. Pleased to _____ you.
5. A _____ is a person from Portugal.
7. I'm from Canada. How _____ you?

Down

2. Where are you _____?
4. In Mexico, people _____ hands when they greet.
6. Volkswagen is a _____ company.
8. _____ is used for a single woman.

- 17  Look at the following countries and write the nationality in the correct column. Follow the example.

Canada China Spain Holland England
 France Turkey Portugal Greece
 México U.S.A Japan


-an

-ish

-ese

Others

Mexican

- 18  Use the following information to complete the conversation below. Then practice the conversation with a partner.

Name	Nationality/Country	Job / Occupation	Company
Jack Patterson	American/USA	Engineer	Ford Motors Company
Roberto Balbuena	Mexican/México	Assistant	Ford Motors Company
Chuck Lee	Japanese/Japan	Supervisor	Honda
Karsten Ludwrich	German/Germany	Manager	Volkswagen

A: Hello. My name is _____ from _____. What's your name?

B: I'm _____. Nice to meet you, _____.




A: Nice _____, too. Where are you from?




A: I'm from _____. Where are you from?

B: I'm from _____.

19   Listen to the following conversations. Then, complete the chart.

Name	Job	Nationality	Company
Conversation 1 Mr. Lee Mrs. Camorlinga	accountant _____	_____ _____	_____ Phillips
Conversation 2 Mr. Lewis Mr. Loup	_____ lawyer	Australian _____ _____	_____ _____
Conversation 3 Mr. Escamilla Mr. Portland	_____ _____	_____ American	Chrysler _____
Conversation 4 Mrs. Anderson Mrs. Ludwick	flight attendant _____	_____ _____	Continental _____

20    Write the conversations in the correct order. Listen to the tape to check your answers and practice the conversations with a partner.

1	2	3
		
A: Really? I'm Australian too. B: I'm from Australia. A: Where are you from?	A: Nice to meet you Mrs. Treben. I'm Yoki Shang B: My name is Janet Treben A: What's your name? B: Nice to meet you too.	A: I'm sorry. B: No. I am not. A: Excuse me, are you Mrs. Hewitt? B: That's O.K.
A: <i>Where are you from?</i> B: <i>I'm from Australia.</i> A: <i>Really? I'm Australian too.</i>	A: _____ B: _____ A: _____ B: _____	A: _____ B: _____ A: _____ B: _____



Business Culture

In business it's better to use a formal title like Mr. or Mrs. when you meet someone for the first time. People who work at the same company usually address to others using their names and not their last names.




21 Discussion.

Read the following questions and discuss them with your teacher.

1. Do we mention our last name when we meet people?
2. What are the most common ways to greet people on business in Mexico?
3. Tell us the nationalities you have contact with at your job.




22 Read the following information and complete the following chart.




My name is Mark Turner. I'm from California. I'm an accountant.


I'm Yoko Suzuki. I am a secretary. I'm from Tokyo.



My name is Li Song. I am an engineer. I am from Shanghai.



I'm Cristina Cabral. I'm from Madrid. I am a lawyer.



Name	Country	Nationality
Mark Turner		
Yoko Suzuki		
Cristina Cabral		
Li Song		

23  Look at the pictures and write the correct form of the verb to be.

Example:



They aren't from Brazil.



Paris



Washington

1. I _____ from France.

2. They _____ from Seattle.



Great Wall of China



Athens



3. Mr. and Mrs. Chung _____ Turkish.

4. We _____ Greek.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



24 Answer these questions.

- How do you greet people at work?
- How do you greet your friends?
- How do you greet people when you meet them for the first time?



Now read the following texts and complete the chart below.



Greetings around the world

"In formal situations we usually shake hands. It is important to shake hands firmly. When people in my country greet casual friends, we just say "Hi!" However, we give a hug to close friends."

- Robert (USA)

"When we meet a friend, we bow and say "Sawadee" which means "Hello." In business situations some people still use this traditional greeting, but businessmen also shake hands."

- Noi (Thailand)

"Turkish people shake hands in formal situations. Kissing friends is perfectly acceptable. It's okay for men to kiss each other, for men to kiss women, and for women to kiss other women."

- Kemal (Turkey)

Based on "Meeting and Greeting Customs" www.assis.unesp.br

Country	formal greeting	informal greeting
United States		
Thailand		
Venezuela		

25  Complete the card with your own information and then write it on the lines. Follow the example.

Microsoft Corporation



Name: William H. Gates

Position: Chairman

Country: United States of America

Nationality: American

*My name is William H. Gates. I'm from the U.S.A. I'm American.
I'm the Chairman of Microsoft.*

Name: _____

Position: _____

Country: _____

Nationality: _____



RESOURCE ACTIVITY: Are you Mr. X?
page 54

For further practice, check these sites:

- * http://esl.about.com/library/speaking/bldialogues_introductions.htm (introducing yourself)
- * http://esl.about.com/library/speaking/bldialogues_personalinfo.htm (useful vocabulary)
- * <http://a4esl.org/> (miscellaneous)

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



UNIT 2 Telephoning

1 Listen to the following conversations.

Mr. Nagel is looking for Mrs. Valencia..

A: IBM, can I help you?

B: Hello. Is Mrs. Valencia there? I need to talk to her.

A: She's out.

B: Thank you. I'm in New York City. Can you give me her cell phone number?

A: Sure. Her number is 032 98 22 57 46.

B: Thank you.

Mrs. Epstein wants to talk to Mr. Rosen.

A: Hello? Is Mrs. Rosen there?

B: No, she's not.

A: Who's calling?

B: Mrs. Epstein.

A: How do you know her last name?

B: She's my neighbor. What's your number?

A: It's 310 285 1234.

B: Thank you.

Mrs. Johns wants to make an appointment with Mr. Hernández.

A: Chrysler México. Good afternoon.

B: This is Alyssa Johns from Delta Electronics. I'd like to make an appointment with Mr. Hernández on Wednesday morning.

A: Let me see. She's free on Wednesday morning.

B: What time?

A: Is 10:00 a.m. O.K.?

B: Yes, that's right.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

my, you, his, her

What's **your** name? **My** name is Thomas.

What's **her** name? **Her** name is Linda.

What's **his** name? **His** name is Steven.

2  Complete the following sentences using *his/her*.



1. _____ name is Nicole.



2. _____ name is Brian.



3. _____ name is David.




4. _____ name is Carlos.



5. _____ name is Sarah.



6. _____ name is Lisa.

3  Practice the following conversation with a partner.

A: Nokia, can I help you?

B: Hello. Is Mr. Eaton there? I need to talk to him.

A: He 's not in. Who's calling?

B: This is Mr. Mitsch from Amsterdam. Can you give me his cell phone number?

A: Sure, his number is 096 34 22 86 47 60.

B: Thanks a lot.



4 Complete the following conversation with your own information and practice it with a partner.

A: _____, can I help you?


B: Hello. Is _____ there? I need to talk to _____.

A: _____'s not in. Who's calling?

B: This is _____ from _____. Can you give me _____ cell phone number?

A: Sure, _____ number is _____.

B: Thanks a lot.

5  Listen to the following vocabulary and repeat it.

Vocabulary tip:



The clock

5 : 00 (at) five o'clock
 4 : 30 half past four / four thirty
 7 : 15 fifteen past seven / seven fifteen
 8 : 45 quarter to nine / eight forty five



Days of the week *

(on) Sunday	Thursday
Monday	Friday
Tuesday	Saturday
Wednesday	

* Note: We use capital letters for the days of the week.



6 Practice the following conversation with a partner.

A: Hello? Is Mr. Douglas there?

B: Who's calling?

A: Mrs. Rose Lewis.

B: How do you spell your last name?

A: L-E-W-I-S.

B: I'm sorry. Mr. Douglas is not in. What's your telephone number?

A: My telephone number is 5 8 9 9 5 3 6.

B: O.K. He'll call you back.

- 7  Complete the following conversation with your own information and practice it with a partner.

A: Hello? Is _____ there?

B: Who's calling?

A: _____.

B: How do spell your last name?

A: _____.

B: I'm sorry. _____ is not in. What's your telephone number?

A: My telephone number is _____.

B: O.K. _____ 'll call you back.

- 8  Listen to the following numbers and repeat them.

Vocabulary tip: Numbers

1 one

6 six

11 eleven

16 sixteen

30 thirty

80 eighty

2 two

7 seven

12 twelve

17 seventeen

40 forty

90 ninety

3 three

8 eight

13 thirteen

18 eighteen

50 fifty

100 one hundred

4 four

9 nine

14 fourteen

19 nineteen

60 sixty

200 two hundred

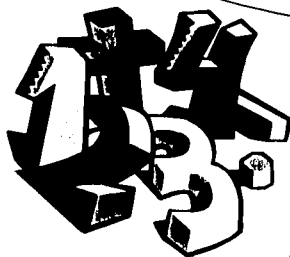
5 five

10 ten

15 fifteen

20 twenty

70 seventy




9  **Pronunciation: Word stress**

a) Listen to the pairs of numbers and underline the stressed syllable. Follow the example:

- | | | |
|----|-----------------|--------------|
| 1. | <u>fourteen</u> | <u>forty</u> |
| 2. | thirteen | thirty |
| 3. | seventeen | seventy |
| 4. | nineteen | ninety |

b) Now underline the number you hear. Follow the example:

- | | | |
|----|-----------|----|
| 1. | <u>18</u> | 80 |
| 2. | 15 | 50 |
| 3. | 16 | 60 |
| 4. | 13 | 30 |
| 5. | 14 | 40 |

10  Practice the following conversation with a partner.

A: Microsoft. Good morning.

B: This is Steve Thompson from Yahoo!. I'd like to make an appointment with Mr. Thompson on Tuesday afternoon.

A: Let me see. He's free on Thursday afternoon.

B: What time?

A: Is 4:00 p.m. O.K.?

B: Yes, that's right.

11  Complete the following conversation with your own information and practice it with a partner.

A: _____ Good _____.

B: This is _____ from _____. I'd like to make an appointment with _____ on _____.


A: Let me see. _____'s free on _____.

B: What time?



A: Is _____ O.K.?

B: Yes, that's right.

<i>Affirmative</i>		<i>Negative</i>		<i>Interrogative</i>	
<i>I</i>	<i>am</i>	<i>I</i>	<i>am not</i>	<i>Am</i>	<i>I?</i>
<i>You</i>		<i>You</i>		<i>you</i>	<i>?</i>
<i>We</i>	<i>are</i>	<i>We</i>	<i>are not</i>	<i>Are</i>	<i>we ?</i>
<i>They</i>		<i>They</i>	<i>aren't</i>	<i>they</i>	
<i>He</i>					
<i>She</i>	<i>is</i>	<i>He</i>	<i>is not/isn't</i>	<i>he</i>	<i>?</i>
<i>It</i>		<i>She</i>		<i>Is</i>	<i>she ?</i>
		<i>It</i>		<i>it</i>	

12  Match the columns:



- | | | |
|-------------|-------|-----------|
| 1. to dial | _____ | a phone |
| 2. to make | _____ | a message |
| 3. to leave | _____ | a number |
| 4. to use | _____ | a call |

13   Look at the pictures and write the correct time on the lines. Then listen to the tape to check your answers.




What time is it?

1. 2. 3. 4. 5.



- 14   Listen to the following people talking about important events. Complete the chart below.



PLACE	EVENT	TIME IN NUMBERS	TIME IN LETTERS
World Trade Center			
	Board of directors meeting		
			Quarter past nine

- 15    Read this notepad and use the information to complete the dialog below. Then practice the conversation with three of your classmates.

Last Names	Telephone numbers
Richards	9456873
Richmond	9834624
Garcia	5568765
Garza	5398721
Lynch	6874902
Linch	7893658
Unsworth	8793273
Honsworth	5096874
Zhanyong	5109858
Shan-hong	9629830

- A: Hello? Is _____ there?
 B: Who's calling?
 A: _____
 B: How do spell your last name?
 A: _____
 B: I'm sorry. _____ is not in. What's your telephone number?
 A: My telephone number is _____
 B: O.K. _____ 'll call you back.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- 16   Read Mr. Vega's agenda for the following days and complete the conversation. Use Mr. Vega's agenda to make appointments.

AUGUST	
20 Monday 10:00 a.m. Mr. Salas 1:00 p.m. Lunch with Honda Manager 4:00 p.m. Meeting	22 Wednesday Day off
21 Tuesday 9:00 a.m. Trip to the headquarters in Washington D.C. 1:00 p.m. Meeting at the factory. 8:00 p.m. Dinner at Hilton's restaurant.	23 Thursday 9:00 a.m. Airport 12:00 p.m. Mexico City's arrival. 8:00 p.m. Dinner with Mr. Winkel

- A: Chrysler Mexico. Good _____.
- B: I'm _____ from _____. I'd like to make an appointment with Mr. Vega on _____.
- A: I'm sorry. He _____. How about _____?
- B: That's O.K.

- 17  Listen to the following conversations and then complete the messages.

1. TELEPHONE MESSAGE


From: Mr. Keefer Time: 3:30 p.m.
 Name _____
 Company _____
 Phone _____

2. TELEPHONE MESSAGE

From: Mr. Jackson Time: 8:00 a.m.
 Name _____
 Company _____
 Phone _____

3. TELEPHONE MESSAGE

From: Mr. Otoole Time: 5:15 p.m.
 Name _____
 Company _____
 Phone _____

18  Write the conversations in the correct order. Then listen to the tape to check your answers and practice the conversations with a partner.

1



A: AFGA Good morning.
B: This is Dona Lewis from Gama Electronics.
A: Who 's calling?
B: Thanks.
A: One moment please.
B: Good morning. May I speak to Mr. Mitchell?

A: AFGA Good morning.
B: Good morning. May I speak to Mr. Mitchell?
A: Who 's calling?
B: This is Dona Lewis from Gama Electronics.
A: One moment please.
B: Thanks.

2



A: Friday 's fine. What time?
B: How about 10:00am?
A: This is Shu Li. I 'd like to make an appointment with Mr. López.
B: O.K, thanks.
B: Is Friday O.K for you?

A: _____
B: _____
A: _____
B: _____
A: _____

3



A: I 'm sorry. She 's not in.
A: Tristar pictures, can I help you?
B: Oh, I see. Can she call me back?
B: It 's 345-23-86
B: Hello. This is Paola Peretto. Is Mrs. Hall there?
A: Sure, what 's your telephone number?

A: _____
B: _____
A: _____
B: _____
A: _____
B: _____




Business Culture

Negotiation

The negotiation process is extremely important to promote the interest of a company. Persuasion and understanding are two important skills. Business is conducted at a very fast pace.



19  **Discussion.-** Read the following questions and talk to your teacher about them.

1. Are persuasion and understanding important in the negotiation process in Mexico?
Explain why.
2. What's the business protocol about in Mexico?
3. Is time important in Mexico when you do business?

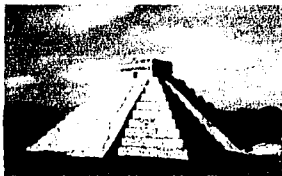
20  Look at the photographs and follow the example to write sentences. Listen to the tape and check your answers.



1. Pierre and Tina



2. Gordon



3. Carmen



4. Van and Josh



5. Rachel




6. Henry

1. Pierre and Tina are from France. They are French.

2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- 21  Match the questions (a-c) with the appropriate short answer. Then ask the same questions to a partner.

a) Are you married?

___ Yes, I am.

e) Are you and your partners Mexican?

___ Yes, they are.

___ Yes, it is.


b) Is your boss in the office?

c) Are your children at home now?

___ No, we aren't.

d) Is your company big?

___ No, he isn't.

- 22  Unscramble the following sentences. Write them on the lines.

Example: Norway / is / from / he He is from Norway.

A / secretary / am / not / I I am not a secretary.


1. Mrs. Del Rio / in / is / right now / the office

2. that day / we / very busy / are

3. on vacation / are / yes / they

4. isn't / he / convention / at / the

5. fine / Tuesday / is / morning

23  Read the following business card.

Vivian Smith

215 Oak Avenue, New York, N.Y
 Tel. (212) 735 4783
 Fax number: 210 456 7893
 E-mail: vsmith@hotmail.com

 Now complete the following business card with your own information.

Address: _____

Tel: _____

Fax number: _____

E-mail: _____



RESOURCE ACTIVITY: What time is it in...?
Page 55


For further practice, check these sites:

- * www.businessenglishtraining.com (making appointments)
- * <http://esl.about.com/library/lessons/bltelephone.htm> (telephone for business)
- * <http://www.better-english.com> (miscellaneous)



UNIT 3

Visiting the company

1  Listen to the following conversation

A visitor is looking for Mrs. Smith

A: Are you Miss Susan Smith?

B: No, I'm not.

A: Where can I find her?

B: She is in the Legal Department.

A visitor comes from the Head Office in Tokyo. He is in a meeting with two employees.

Mr. Williams: Mr. Rogers. This is Mr. Takashi?

Mrs. Rogers: Pleased to meet you, Mr. Takashi. Do you work in the Sales Department?

Mr. Takashi: Yes, I do. I'm the Assistant Sales Manager. I visit customers.

Mrs. Rogers: That sounds interesting. Do you like your job?

Mr. Takashi: Yes, I do.

A trainer is visiting the offices of IBM in Mexico City. He is at the reception.

A: Excuse me, where is the Research and Development Department?

B: Who are you looking for?

A: I'm looking for Mr. Rosas.

B: What's your name?

A: I'm Richard Heather. I come from the Head Office to give a training course.

B: Welcome, Mr. Heather. The Research and Development Department is on the second floor between the Finance and the Legal Department.

A: Thank you.

B: You're welcome.

Simple Present

I		I		I
You	have	You	do not have (don 't have)	Do you have?
We	work	We	do not work (don 't work)	We
They		They		They



2 Practice the following conversation with a partner.

A: Are you Laura O'Neil?

B: No, I'm not.

A: Where can I find her?

B: She is in the Marketing Department.




3 Now complete the dialogue with your own information. Practice it with a partner.

A: Are you _____ from _____?

B: No, I'm not.


A: Where can I find her?

B: She is in the _____ Department?

4  Listen to the following vocabulary and repeat it.


**Vocabulary tip:
Departments**

Accounting, Finance, Human Resources,
Maintenance, Production, Sales, Purchasing,
Marketing, Legal, Research and Development.


5  Practice the following conversation with a partner.

Mr. Faulkner: Mr. Ruiz. This is Mrs. Wilson.
 Mr. Ruiz: Pleased to meet you, Mrs. Wilson. Do you work in the Finance Department?
 Mrs. Wilson: Yes, I do. I'm the Manager Assistant. I schedule appointments.
 Mr. Ruiz: That sounds interesting. Do you like your job?
 Mrs. Wilson: Yes, I do.


**BUSINESS
ACTIVITIES**



Do business
 Make decisions
 Take measures
 Launch products
 Complete projects
 Carry out plans
 Call costumers
 Buy goods
 Write reports

6  Now complete the dialogue with your own information. Practice it with a partner.

Mr. Faulkner: _____ This is _____.
 Mr. Ruiz: Pleased to meet you _____. Do you work in the _____?
 Mrs. Wilson: Yes, I do. I'm the _____. I _____.
 Mr. Ruiz: That sounds interesting. Do you like your job?
 Mrs. Wilson: Yes, I do.

7  Listen to the following vocabulary and repeat it.

Jobs: General Manager, Chief Executive Officer (CEO), Accountant, Finance Director, Trainer, Auditor, Technician, Administrator, Representative, Salesman

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



8 Practice the following conversation with a partner.

A: Excuse me, where is the Human Resources Department?

B: Who are you looking for?

A: I'm looking for Mr. Lewis.

B: What's your name?

A: I'm Hilary Richmond. I come from New York to interview some candidates.

B: Welcome, Mr. Richmond. The Human Resources is on the first floor
next to accounting.

A: Thank you.

B: You're welcome.



9 Now complete the dialogue with your own information. Practice it with a partner.

A: Excuse me, where is _____ Department?

B: Who are you looking for?

A: I'm looking for _____


B: What's your name?

A: I'm _____ . I come from _____ to _____ .

B: Welcome, _____ . _____ Department is _____

A: Thank you.

B: You're welcome.

10  Look at the pictures and the company layout below. Then complete the sentences.

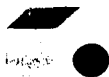
Prepositions



in



on



next to



between

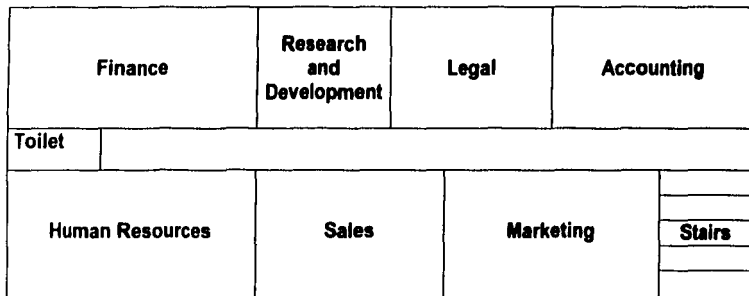
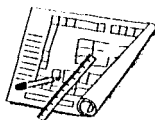


in front of




behind

The Company layout: Third floor.




1. The Marketing Department is _____ the third floor.
2. The Sales Department is _____ the Marketing Department.
3. The Legal Department is _____ the Research and Development and the Accounting Department.
4. The Finance Department is _____ the Human Resources Department , next to the toilet.

11  Match the following departments with the jobs on the right.

- | | |
|-----------------------------|----------------------|
| 1. legal | _____ a psychologist |
| 2. production | _____ a technician |
| 3. human resources | _____ an engineer |
| 4. purchasing | _____ a lawyer |
| 5. research and development | _____ a salesman |

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

12  Look at the pictures and write **a** or **an** in the spaces.

A
a computer
a desk
a calculator
a paper clip

AN
an engineer
an office
an accountant
an answering machine



1. This is ___ mouse.



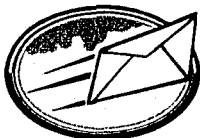
2. This is ___ calculator.



3. This is ___ ashtray.



4. This is ___ printer.



5. This is ___ envelope.



6. This is ___ computer.



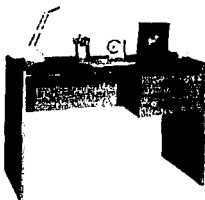
7. This is ___ palm.



8. This is ___ agenda.



9. This is ___ office.




10. This is ___ desk.

13  Listen to the following vocabulary and repeat it.

Vocabulary tip:

@ at
. dot
e-mail address
to receive/to send
subject matter
recipient
to download

- 14  Read the following information.
- How many e-mail messages do you get and every day?
 - How important are they in your work?



E-mail Writing

E-mail is the communication medium of today and the future. People make business transactions via e-mail from initiating quotations to confirming e-commerce orders and much more. There is a high risk of misunderstanding people if we are not clear enough. Some people do not know what the context is and this can cause problems.


Here are some tips for you:

- Check your mistakes in sentence structure, grammar, and vocabulary.
- Check that your message is clear and concise.
- Do not forget to write the subject matter of your e-mail.
- Type FYI (for your information) when the message is not urgent.



Circle T (true) or F (false)

- | | | |
|---|---|---|
| 1. People use e-mail only for transactions. | T | F |
| 2. It is important to write the subject matter. | T | F |
| 3. It is correct to write long messages. | T | F |
| 4. People have to check the e-mail before sending it. | T | F |

15  Write the number of objects you see. Use the words in the chart.

pencil envelope file
computer printer



1. Three disks _____



2. _____



3. _____



4. _____



5. _____



6. _____

16  **Pronunciation: Plural nouns**



Listen to the following words and practice them. Notice the spelling.

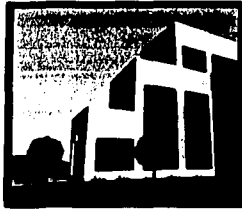
<i>s = /s/</i> books envelopes paper clips	<i>s = /z/</i> pencils printers pens	<i>s = /iz/</i> glasses faxes branches
---	---	---

Listen to the following words and put them in the correct column.
 briefcases / screens / desks / mail boxes / palms / offices / files / cabinets / disks

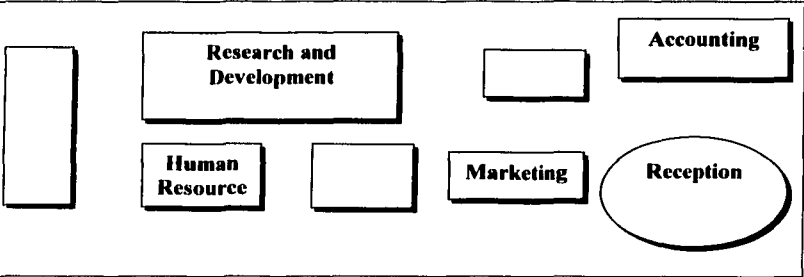
<i>s = /s/</i>	<i>s = /z/</i>	<i>s = /iz/</i>
_____ _____ _____	_____ _____ _____	_____ _____ _____


TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

17   An auditor is visiting the facilities in Mexico City. Listen to the tape and complete Bayer's layout.




Bayer Mexico City



18  Match the numbers and words.

seventy six				
11:30	two hundred and thirty			
92	nine o'clock	239	quarter to five	
9:00			one hundred and five	
4:45	eleven thirty	105	ninety two	
76				

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

19  Read the following information about Hadley.

A)

I am Karen Hadley, the Systems Manager of the company. I'm twenty eight years old. I'm from Kingston. I'm Jamaican. I program software for the company. I visit my parents on weekends.







Complete the information about Mr. Jones.

B)

My name _____ Daniel Jones. I _____ a top executive of Federal Mogul. I'm fifty seven years _____. I am _____ Quebec. I am _____. I _____ from 9 a.m. to 6 p.m.



20  Write the conversations in the correct order. Listen to the tape to check your answers and practice the conversations with a partner.

<p>1</p> 	<p>2</p> 	<p>3</p> 
<p>B: No, Advertising is on the second floor, next to Human Resources. B: It's on the first floor. A: Excuse me. Where is the reception? A: Thanks for your help. B: You're welcome. A: Is Advertising there too?</p>	<p>A: What do you do there? A: Do your work in Sales, Mr. Russell? B: Yes, it is. A: Really? That sounds interesting. B: I schedule meetings. B: Yes, I do. I'm the Manager.</p>	<p>A: Where can I find him? B: No, I'm not. B: He is in Finance. A: Excuse me, are you Mr. Garduño from Accounting? A: Thanks a lot.</p>
<p>A: <u>Excuse me. Where is the reception?</u> B: <u>It's on the first floor.</u> A: <u>Is Advertising there too?</u> B: <u>No. Advertising is on the second floor, next to Human Resources.</u> A: <u>Thanks for your help.</u> B: <u>You're welcome.</u></p>	<p>A: _____ B: _____ A: _____ B: _____ A: _____ B: _____</p>	<p>A: _____ B: _____ A: _____ B: _____ A: _____</p>



Business Culture

Protocols

It is rude not to greet people when you enter a room. You are expected to do it, except when you are late and interrupt a meeting or any other event.



21 **Discussion.** Read the following questions and discuss them with a partner.

1. In your country, do business people greet everybody in a meeting?
2. Do people in Mexico shake hands when they meet. What other ways of greeting do you know?
3. Mention other protocol rules in the business world.



22 **Listen and complete the sentences.**

1. Management on the third floor.
2. We do reports.
3. I export goods.
4. They from 9 to five.

23  Complete the following sentences. Then find the words in the puzzle.

Down

You use the _____ machine to leave messages.

Marketing is on the third _____.

An _____ is used to schedule appointments.

Sales is in _____ of Finance.

PC is the abbreviation for Personal _____.

Across

CEO stands for Chief _____ Officer.

Lawyers work in the _____ department.

_____ do the taxes.

Engineers work in _____ and Development.

Psychologists work in Human _____.

A	U	F	R	E	X	E	C	U	T	I	V	E
N	N	L	I	A	D	G	J	F	K	C	K	L
S	S	O	O	A	P	O	A	R	Q	O	W	K
W	T	O	L	E	G	A	L	O	D	M	V	O
E	W	R	F	I	R	G	E	N	H	P	N	Y
R	C	R	D	S	G	E	L	T	O	U	B	N
I	A	C	C	O	U	N	T	A	N	T	S	E
N	P	J	K	I	N	D	L	R	I	E	I	S
G	O	R	E	S	E	A	R	C	H	R	L	X
X	R	E	S	O	U	R	C	E	S	F	P	A



RESOURCE ACTIVITY: Company layout:

Student A page 16

Student B page 17

For further practice, check these sites:

- * http://esl.about.com/library/beginner/bl_beginner_read_office_vocab.htm (useful vocabulary)
- * <http://iteslj.org/questions/jobs.html> (jobs and occupations)
- * www.smic.be/smic5022 (miscellaneous)



UNIT 4

Describing the company

1  Listen to the following conversations.

Two people meet at the Export Convention in New York City at the coffee table.

A: So, Mr. Grant. What does your company manufacture?

B: My company manufactures pharmaceuticals. It exports medicine and also imports pesticides from Germany.

A: That sounds interesting. Does it have much business in Europe?

B: Yes, it does. It sells 50% of raw material there.

Two administration students are interviewing the manager of a wood company.

A: What does a sales representative do?

B: He visits our clients to show our new products.

A: What about an auditor?

B: He examines and approves the company accounts. He also reports the accounts to the Board of Directors Meeting.

A customer asks questions to the General Manager of a new cell phone company in the market.

General Manager: Thank you for coming to our conference. Do you have any questions?

Customer: Yes. Does your company offer voice mail?


General Manager: Yes it does. It also includes e-mailing.

Customer: Do all numbers have e-mail?

General Manager: Nobody don't.

Customer: Does your company have branches in other countries?

General Manager: No, It doesn't, we are growing. We have plans for Latin America.

2  Practice the following conversation with a partner.

A: So, Mrs. Lynn. What does your company produce?

B: My company produces paper. It imports notebooks to all The USA.

A: That sounds interesting. Does it have much business in Latin America?

B: Yes, it does. It sells 80% of our products there.

Affirmative		Negative		Interrogative	
I	} make	I	} do not/don't make	I	} you we they } make?
You		You		Do	
We		We		Do	
They		They		they	
He	} makes	He	} does not/doesn't make	Does	} he she it } make?
She		She		Does	
It		It		Does	

3  Complete the following conversation with your own information and practice it with a partner.

A: So, _____ . What does your company _____ ?

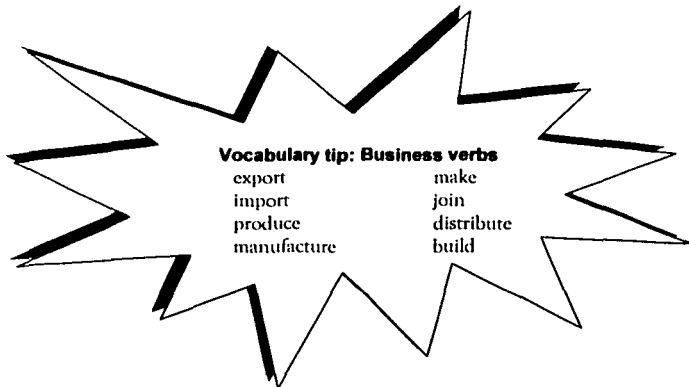
B: My company _____ . It _____ to _____ .


A: That sounds interesting. Does it have much business in _____ ?

B: Yes, it does. It sells _____ of our products there.



- 4  Listen to the following vocabulary and repeat it.




- 5  Practice the following information with a partner.

A: What does a trainer do?

B: He prepares our employees for a specific task.

A: What about a consultant?

B: He examines the needs of the employees. He also finds out how to motivate the staff.

- 6  Match the jobs and their descriptions.

- | | |
|---------------------|-------------------------------|
| 1. A representative | _____ examines the accounts |
| 2. A manager | _____ maintains the equipment |
| 3. A receptionist | _____ shows products |
| 4. An auditor | _____ answers the phone |
| 5. A technician | _____ controls the company |



- 7  Complete the following conversation with your own information and practice it with a partner.

A: What does a/an _____ do?

B: He _____.

A: What about a/an _____?

B: He _____ . He _____.



8 Practice the following conversation with a partner.

General Manager: Thank you for coming to our conference. Do you have any questions?

Customer: Yes. Does your company have delivery service?

General Manager: Yes it does. It also has small restaurants in gas stations.

Customer: Do all branches have the same offers?

General Manager: No, they don't.

Customer: Does your company have branches in other cities?


General Manager: No, It doesn't, but we are growing. We have plans to give service in all the country.

Affirmative		Negative		Interrogative		
<i>I</i>		<i>I</i>		<i>I</i>		
<i>You</i>		<i>You</i>		<i>you</i>		
<i>We</i>	<i>have</i>	<i>We</i>	<i>do not/don't</i>	<i>Do</i>	<i>we</i>	<i>have?</i>
<i>They</i>		<i>They</i>	<i>have</i>	<i>they</i>		
<i>He</i>		<i>He</i>	<i>does not/doesn't</i>	<i>he</i>		
<i>She</i>	<i>has</i>	<i>She</i>	<i>have</i>	<i>Does</i>	<i>she</i>	<i>have?</i>
<i>It</i>		<i>It</i>		<i>it</i>		

9 Listen to the following vocabulary and repeat.

Vocabulary tip:

branches subsidiaries business
 head offices
 headquarters facilities

- 10  Complete the following conversation with your own information and practice it with a partner.

General Manager: Thank you for coming to our conference. Do you have any questions?

Customer: Yes. Does your company _____?


General Manager: Yes it does. It also _____.

Customer: Do _____?

General Manager: _____.

Customer: Does your company have branches in other _____?


General Manager: No, It doesn't, but we are growing. We have plans to _____.

- 11  Match the following questions and answers.

1. Are you Mr. Sánchez?
2. Does PepsiCo manufacture soda?
3. Is he a lawyer?
4. Do you like your job?
5. Does a supervisor check the procedure?
6. Are they Canadian?
7. Does she work for Phillips?


- ___ Yes, they are.
- ___ Yes, I do.
- ___ No, he isn't
- ___ Yes, it does.
- ___ No, she doesn't.
- ___ Yes, he does.
- ___ No, I'm not.





- 12  Write the contractions of the following sentences in the chart.

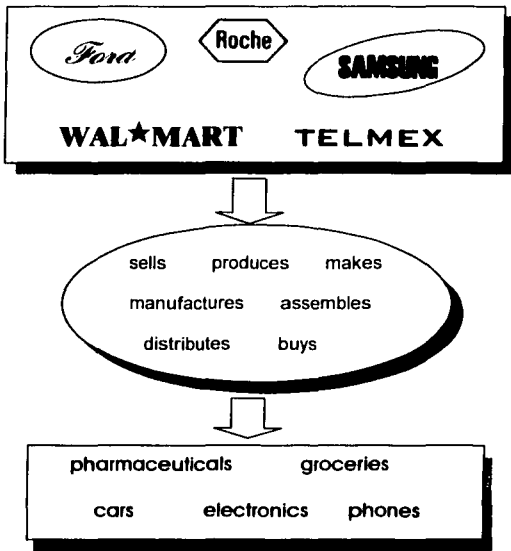
- a) He does not use the computer.
- b) They do not have business in South America.
- c) It does not import goods.
- d) You are welcome.
- e) She is from Germany.

- | | |
|----|----------------|
| a) | <u>doesn't</u> |
| b) | _____ |
| c) | _____ |
| d) | _____ |
| e) | _____ |

13  Match the following business with the activities.

- 1. A pharmaceutical company assembles cars.
- 2. The media sector builds houses.
- 3. A utility enterprise makes shampoo.
- 4. A construction company manufactures aspirin.
- 5. A toiletry business distributes electricity.
- 6. An automotive sector publishes newspapers.

14   Use the following information to ask and answer questions about the companies below. Follow the example:




Example:

A: What does Coca Cola produce?



B: It produces soda.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN


 Now you do it.

A: What does _____?

B: It _____.

15   Imagine you are a different person. Answer the following questions, then ask the same questions to three of your classmates. Write down their answers to complete the chart.

?	I	Partner 1	Partner 2	Partner 3
1. Where do you work?				
2. What does your company do?				
3. What do you do?				
4. Do you like to work there?				
5. Why?				

 Now write complete answers about you and one of your classmates.

Example: ***I work at Nissan in Mexico.***
Nissan manufactures cars.
I am a secretary.
I like to work in the automotive sector because I get discounts in cars.

Example: ***Alberto works at Coca Cola Company.***
Coca Cola produces soda and snacks.
He is an accountant.
He likes to work in the food sector because he gets free samples.

16 



There is a message on Mr. Keith's answering machine. Listen to it and complete the following message form.



MESSAGE

Name: _____

Company: _____ Mexico

Event: _____

Place: _____

Dates: _____ 24th to March

E-mail: _____

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- 17  Look at the picture and read the following information.


- Is Coca-Cola your favorite drink?

The Coca-Cola Company





The Coca-Cola Company exists to benefit and refresh everyone who is touched by our business. Founded in 1886, our Company is the world's leading manufacturer, marketer, and distributor of nonalcoholic beverage concentrates and syrups used to produce nearly 300 beverage brands. Our corporate headquarters are in Atlanta, with local operations in nearly 200 countries around the world.

Taken from www.cocacola.com

-  Circle T (true) or F (false)

- | | | |
|---|---|---|
| 1. Coca Cola makes its own products. | T | F |
| 2. It also manufactures alcoholic drinks. | T | F |
| 3. Coca Cola produces only one beverage. | T | F |
| 4. The Head Offices are in the U.S.A. | T | F |

- 18   Write the conversations in the correct order. Number 1 is an example.
Listen to the tape to check your answers and practice the conversations with a partner.



B: He organizes advertising campaigns.

A: Does he analyse statistics too?

A: What does a creative director do?

B: No, he doesn't. His team does that.

A: Friday's fine. What time?

B: How about 10:00a.m.?

A: This is Shu Li. I'd like to make an appointment with Mr. López.

A: O.K, thanks a lot.

B: Let me see, Mr. Shu. Is Friday O.K for you?

B: No, it doesn't. It also manufactures TV sets.

A: One more question. Does it have branches in other countries?

A: Does your company only make video cameras?

B: Yes, it does. It has offices all over America.

<p><i>A: <u>What does a creative director do?</u></i></p> <p><i>B: <u>He organizes advertising campaigns.</u></i></p> <p><i>A: <u>Does he analyse statistics too?</u></i></p> <p><i>B: <u>No, he doesn't. His team does that.</u></i></p>	<p>A: _____</p> <p>B: _____</p> <p>A: _____</p> <p>B: _____</p> <p>A: _____</p>	<p>A: _____</p> <p>B: _____</p> <p>A: _____</p> <p>B: _____</p>
---	---	---



Business Culture

Motivation

In the U.S.A. things are rapidly changing. Companies use consultants to find out how to motivate the staff. Psychology is often more important than money to motivate the staff.




19 Discussion.- Read the following questions and discuss them with a partner.

1. Does your company hire consultants to find out your necessities?
2. Do you think courses on motivation are helpful?
3. What other courses does your company offer?

20  Match the words from each list below.

- | | | |
|------------|----------------------|---------|
| 1. AGFA | electronics company | Italy |
| 2. Evian | beer manufacturer | Holland |
| 3. Ferrari | television channel | U.S.A |
| 4. Sony | computer company | England |
| 5. IBM | car manufacturer | Mexico |
| 6. BBC | water company | Japan |
| 7. Tecate | photographic company | France |

 Now follow the example to make sentences.

1. AGFA is a photographic company. It is Dutch.

2. Evian is a water company. It is French.

3. _____.

4. _____.

5. _____.

6. _____.

7. _____.

21  **Pronunciation: Question intonation.**

Listen to the tape and compare the intonation of yes/no questions and Wh- questions.

Falling intonation



What's your name?
Who's calling?
Where does she work?

Rising intonation




Are you Mr. Sanders?
Do we have a meeting on Monday?
Does he work in New York?

Now listen to the following questions. Are they falling (F) or rising intonation (R)? Underline the intonation you hear.

1. F R
2. F R
3. F R

4. F R
5. F R

22  Write short answers for the following questions. Then ask your partners.

a) Does Mr. Ghilarducci work in the Legal Department?


Yes, she does. /no, she doesn't.

b) Does your company export goods?

c) Do you work on Saturdays?

d) Does your boss have children?

e) Do you travel a lot?

23  Unscramble the following sentences. Write them on the lines.

a) cars { company } manufactures { our

b) in Yucatán { we } { business } have { don't

c) brand } isn't } an } it { international

d) department { he } this { doesn't } work } in

Resource Activities



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Unit 1 Greetings and Introductions

Are you Mr. X?

Choose a person (ex. Mr. H). Ask and answer questions related to the information given to guess each one's identity.

A: Are you an executive?

B: Yes, I am. / No, I'm not.

Mr. H
Sand
Coca Cola
executive

Mr. D
Tokyo
Chrysler
accountant

Mr. P
Tokyo
Nike
engineer

Mr. N
Germany
Bayer
administrator

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



What time is it in...?

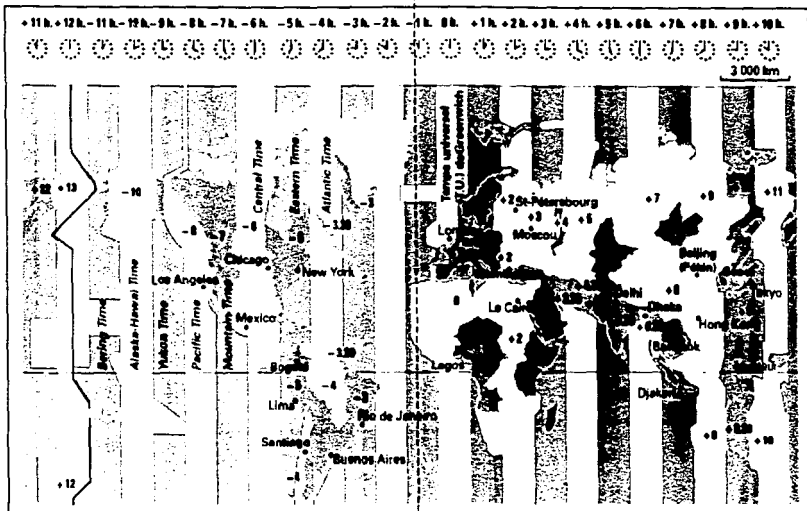
De Los Rios y Negrete, Diseño de...

What time is it in...?

Unidad 3 Teleponos

STUDENT A

STUDENT B



What time is it in...?

What time is it in...?

Ask your partner about the time in the following places:

Ask your partner about the time in the following places:

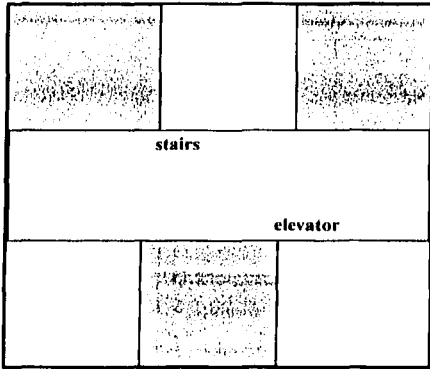
- _____ Tokyo
- _____ Delhi
- _____ St. Petesbourg
- _____ Paris
- _____ Beijing

- _____ New York
- _____ Lima
- _____ Bogota
- _____ Santiago
- _____ Buenos Aires

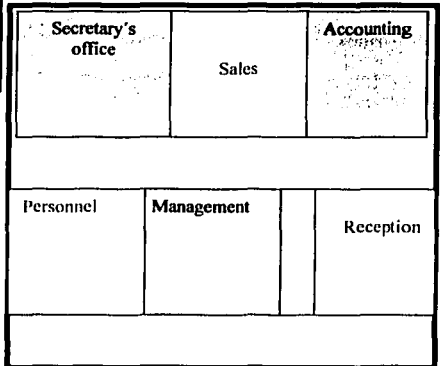
Unidad 3 Visiting the company

Company layouts

Student A: Use the plans below. First, listen to student B and label plan number 1. Then, look at plan number 2 and show student B around. Use the prepositions *next to*, *between*, etc.

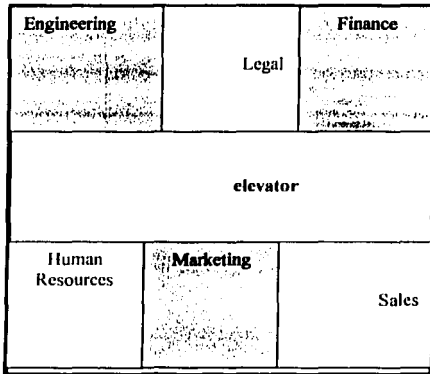


Plan 1

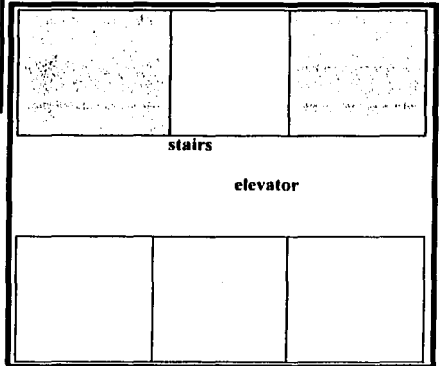


Plan 2

Student B: Use the plans below. First, look at plan number 1 and show student A around. Use the prepositions *Next to*, *between*, *etc.* Then, listen to student A and label plan 2



Plan 1



Plan 2

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Unidad 4 Describing the company

Completing the card

Instructions: Complete the information in your card. Ask your classmates. They have the information that you do not have.



Name: Mr. Williams
Company:
Department:
Occupation:
Duties:
Nationality:

Name:
Company: Gates de Mexico
Department:
Occupation:
Duties:
Nationality:

Name:
Company:
Department: Purchase dep.
Occupation:
Duties:
Nationality:

Name:
Company:
Department:
Occupation: Manager
Duties:
Nationality:

Name:
Company:
Department:
Occupation:
Duties: Supervise purchases, Coordinate imports and exports.
Nationality:

Name:
Company:
Department:
Occupation:
Duties:
Nationality: American, from Georgia

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CONCLUSIONES

El objetivo de este trabajo fue diseñar un curso básico de inglés empresarial para aquellos alumnos que requieren realizar tareas administrativas utilizando este idioma. El modelo para el diseño de cursos propuesto por Hutchinson y Waters (1987:74) sirvió de base para la realización del curso que se propone. Como parte del diseño del curso, también se incluyó una descripción de la naturaleza de lengua y de las características de cada una de sus habilidades. Asimismo, se analizaron las teorías de aprendizaje y enseñanza que sustentan el modelo. Se hizo una breve revisión de las características de los cursos de inglés para propósitos específicos y se seleccionó el tipo de sílabo basado en tareas debido a su compatibilidad con el enfoque comunicativo y con las necesidades de los alumnos.

Siguiendo con el modelo seleccionado, se diseñó un cuestionario de necesidades. Este instrumento arrojó la información necesaria para la selección de tareas ya que reflejó las necesidades de los encuestados. Los resultados del instrumento sirvieron de base para la elaboración del curso básico de inglés empresarial que se cubre en un total de veinte horas. Finalmente se presentó la propuesta del curso básico de inglés empresarial.

Para concluir el presente trabajo, se propone impartir el curso en diferentes empresas pues, por sus características, tiene una gran flexibilidad debido a sus contenidos y a la organización de las actividades. Principalmente, se espera que el curso contribuya a que el alumno desarrolle sus habilidades comunicativas a través de la realización de tareas administrativas en el idioma inglés. La impartición del curso permitirá verificar su funcionalidad, mejorando y, en caso de ser necesario, actualizarlo.

Se recomienda emplear los planteamientos de esta investigación para elaborar los niveles subsecuentes, tomando en cuenta el marco teórico y las necesidades de la población a la que se dirige.

ANEXOS

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ANEXO 1.- CUESTIONARIO DE NECESIDADES**CUESTIONARIO PARA EL DISEÑO DE UN CURSO BÁSICO DE INGLÉS EMPRESARIAL**

Con el propósito de diseñar un curso básico de inglés empresarial y seleccionar los materiales más adecuados a sus necesidades e intereses, le solicitamos conteste el siguiente cuestionario. Le agradeceremos proporcione los datos que se le solicitan apeándose a sus necesidades y su realidad.

I. INFORMACIÓN PERSONAL

1. Edad (marque ✓): 20-29 _____ 30-39 _____ 40-49 _____ 50-59 _____ Más de 60 _____
2. Sexo (circule): F / M
3. Nivel de educación (subraye):
 a) Primaria b) Secundaria c) Preparatoria d) Licenciatura e) Maestría
 f) Otra (especifique) _____
4. Puesto que ocupa en la empresa (subraye):
 a) Gerencial b) Técnico c) Secretarial d) Administrativo
 e) Otra (especifique) _____

II. SECTOR EMPRESARIAL

Circule el sector de negocios al que pertenece la empresa donde trabaja

1. Telecomunicaciones
2. Seguros
3. Bancos/ inversiones
4. Entretenimiento/Medios de comunicación
5. Administrativo/Comercial
6. Salubridad
7. Educación
8. Turismo
9. Transporte
10. Energía
11. Agua
12. Contable
13. Jurídico
14. Ventas
15. Publicidad/Mercadotecnia
16. Manufacturero
17. Farmacéutico
18. Otro (especifique) _____

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

III. ACTIVIDADES LABORALES

Marque (✓) la frecuencia con que realiza las siguientes actividades en inglés en su trabajo:

ACTIVIDADES	5) Muy frecuentemente	4) Frecuentemente	3) Algunas veces	2) Casi nunca	1) Nunca
1. Asistir a conferencias					
2. Asistir a presentaciones					
3. Asistir a juntas de trabajo					
4. Asistir a comidas					
5. Dar conferencias					
6. Dar/intercambiar opiniones					
7. Describir actividades, planes, gráficos, procesos, organización de la empresa, etc.					
8. Hacer presentaciones					
9. Negociar (ventas/compras)					
10. Presidir juntas					
11. Viajar					
12. Dar atención al cliente (visitas, quejas, soporte, etc.)					
13. Hacer y confirmar eventos/citas					
14. Escribir o leer cartas					
15. Hacer invitaciones					
16. Hacer reservaciones					
17. Hacer pagos					
18. Hacer reportes					
19. Hacer/recibir llamadas telefónicas					
20. Interactuar con extranjeros					
21. Llenar formas					
22. Escribir o leer faxes					
23. Leer manuales o contratos					
24. Ofrecer/solicitar un producto					
25. Recibir y mandar correo electrónico					
26. Tomar/dejar mensajes					

IV. PREFERENCIAS DE APRENDIZAJE

A. Me gusta el idioma porque me ayuda a (marque ✓):

1. Comunicarme	
2. Desarrollarme profesionalmente	
3. Superarme personalmente	
4. Otros (indique)	

B. Marque (✓) las siguientes habilidades por orden de importancia (4 más importante- 1 menos importante)

HABILIDADES:	4	3	2	1
1. Escuchar				
2. Hablar				
3. Leer				
4. Escribir				

C. Marque (✓) la importancia que tienen para usted las siguientes actividades:

ACTIVIDADES	4) Muy importante	3) Importante	2) Poco importante	1) No importante
1. Comprensión auditiva				
2. Producción oral				
3. Comprensión de lectura				
4. Producción escrita				
5. Reglas gramaticales				
6. Pronunciación				
7. Vocabulario				

D. ¿Dedica tiempo extra clase al aprendizaje del idioma inglés? Si / No _____

Si su respuesta es afirmativa, mencione cuánto tiempo _____

E. Marque (✓) la frecuencia con que realiza las siguientes actividades extra clase:

ACTIVIDADES	5) Muy frecuentemente	4) Frecuentemente	3) Algunas veces	2) Casi nunca	1) Nunca
1. Revisar lo visto en clase					
2. Hacer la tarea					
3. Memorizar vocabulario					
4. Practicar lo visto en clase					
5. Otra (especifique)					

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

V. NIVEL DE COMPETENCIA EN INGLÉS

A. De las siguientes oraciones ¿cuál es la que describe mejor su competencia con el inglés?
 Marque (✓)

	Totalmente	Suficientemente	Solo un poco	Casi nada	Nada
1. Cuando escucho a alguien hablar en inglés puedo entender lo que está diciendo:					
2. Cuando hablo en inglés puedo expresar mis ideas:					
3. Cuando escribo en inglés puedo expresar mis ideas:					
4. Cuando leo en inglés puedo leer entender texto:					

VI. ACTIVIDADES EN CLASE

Marque (✓) la importancia que tienen para usted las siguientes actividades en clase:

ACTIVIDADES	4) Muy importante	3) Importante	2) Poco importante	1) No importante
1. Utilización de videos				
2. Canciones				
3. Diálogos				
4. Material visual				
5. Juegos				
6. Lecturas				
7. Dictados				
8. Conversación				
9. Composiciones				
10. Actividades culturales				
11. Presentaciones				

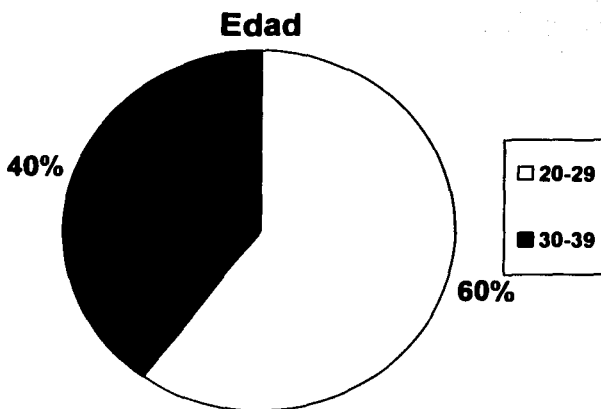
VII. CORRECCIÓN DE ERRORES

Indique (✓) la(s) forma(s) de corrección que prefiere (el 5 indica la mayor preferencia y el 1 la menor)

PREFIERO QUE:	5	4	3	2	1
1. El profesor me dé la respuesta					
2. El profesor me ayude a autocorregirme					
3. El profesor me corrija de manera privada					
4. El profesor me corrija de manera anónima					
5. Mis compañeros me corrijan					

ANEXO 2.- VARIABLES ATRIBUTIVAS**2.1 Edad**

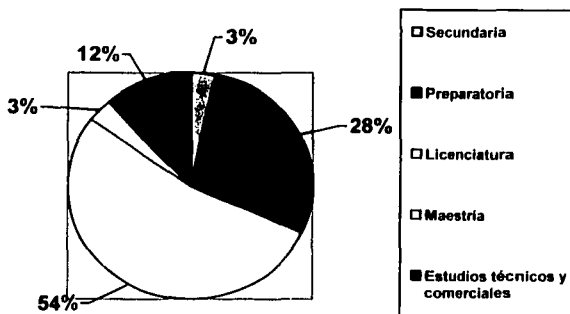
Rangos de edad Alumnos con edades entre:	%
20-29	60
30-39	40
40-49	0
50-59	0
Más de 60	0



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ANEXO 2.- VARIABLES ATRIBUTIVAS**2.2 Nivel de educación**

Nivel de educación	%
Primaria	0
Secundaria	3.3
Preparatoria	28.3
Licenciatura	53.3
Maestría	3.3
Estudios técnicos y comerciales	11.6

Nivel de educación

BIBLIOGRAFÍA

- Anderson, Anne y Lynch, Tony.1988. *Listening*. Hong Kong: Oxford University Press.
- Ausubel, David. 1983. *Psicología Educativa: Un punto de vista cognoscitivo*. México:Trillas. 4ta. Ed.
- Barnett, Marva.1989. *More than meets the eye: Foreign Language reading: Theory and practice*. New Jersey, Prentice Hall.
- Boyd, Frances.1991. "Business English and the Case Method" en *TESOL Quarterly*, Vol. 25, No.4 p. 729-734
- Brown, G. y Yule, G. 1983. *Testing the Spoken language: An approach based on the analysis of conversational English*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Brumfit, Christopher J. y Johnson, Keith.1979. *The Communicative Approach to Language Teaching*. London: Oxford University Press.
- Brumfit, Christopher J.1984. *Communicative Methodology in Language Teaching* Oxford: Oxford University Press.
- Bygate, Martin.1987. *Speaking*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Byrne, Donn.1976. *Teaching Oral English*. London: Cambridge University Press.
- Canale, Michael y Swain.1980. "Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing". *Applied Linguistics*, 1 (1):1-47.
- Canale, Michael. 1983. "From communicative competence to communicative language pedagogy" en Richards, Jack y Schmidt, Richard. *Language and Communication*. p. 2-27, New York: Longman.
- Catach, Nina (compiladora).1996. *Hacia una teoría de la lengua escrita*. Barcelona: Gedisa.
- Clay, M. M. 1991. *Becoming Literate: The Construction of Inner Control*. Auckland, NZ: Heinemann Education
- Dubin, Frida y Olshstein, Elite. 1986. *Course Design Developing Programs and Materials for language learning*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ellis, Rod.1985. *Understanding Second Language Acquisition*. Oxford: Oxford University Press.
- Ellis, Rod.1990. *Instructed Second Language Acquisition*. Great Britain: Blackwell Publishers
- Ferreiro, Emilia y Teberosky, Ana.1979. *Los sistemas de la escritura en el desarrollo del niño*. México: Siglo XXI



- Finocchiaro, Mary. 1986. *English as a Second/Foreign Language: from theory to practice*. USA: Prentice Hall.
- Franco, Elvia. 2002. "Diseño de un taller de producción oral para los alumnos de inglés de nivel intermedio." Tesis de Maestría en Lingüística Aplicada. México: CELE, UNAM.
- Hutchinson, Tom y Waters, Alan. 1987. *English for specific purposes. A learning-centred approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Johnson, Keith. 1989. *The Second Language Curriculum*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kennedy, Chris and Boltho, Rod. 1984. *English for Specific Purposes*. London: Macmillan.
- Krahnke, Karl. 1987. *Approaches to Syllabus Design for Foreign Language Teaching*. USA: Prentice Hall.
- Krashen, Stephen. 1981. *Second Language Acquisition and Second Language Learning*. Oxford: Pergamon Press.
- Larsen-Freeman, Diane. 1986. *Techniques and Principles in Language Teaching*. Oxford: Oxford University Press.
- Littlewood, William. 1981. *Communicative Language Teaching*. Great Britain: Cambridge University Press.
- Lowe, John y Lowe Margaret (1988) *On teaching foreign languages*. London: Cambridge University Press.
- Mclaughlin, B. 1987. *Theories of Second Language Learning*. United Kingdom: British Library Cataloguing Impublication Data.
- Munby, John. 1978. *Communicative Syllabus Design*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Nunan, David. 1988. *Syllabus Design*. United kingdom: Oxford University Press.
- Nunan, David. 1989. *Designing tasks for the communicative classroom*. United Kingdom: Oxford University Press.
- Richards, Jack y Rogers, Theodore. 1986. *Approaches and Methods in Language Teaching*. USA: Cambridge University Press.
- Robinson, Pauline. 1980. *ESP*. Oxford: Pergamon.
- Silbersten, Sandra. 1994. *Techniques and Resources in Teaching English*. New York: Oxford University Press.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- Spolsky, Bernard. 1989. *Conditions for Second Language Learning*. Great Britain: Oxford University Press.
- Smith, F.1978. *Reading*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Tribble, Christopher.1996. *Writing*. Oxford: Oxford University Press.
- Vega, Manuel de.1992. *Introducción a la Psicología Cognitiva*. México: Alianza Editorial Mexicana.
- Wallace, C.1988. "Reading"en *Language Teaching: A scheme for teacher education*. Oxford: Oxford University Press.
- Wallace, Catherine.1992. *Reading*. Oxford: Oxford University Press.
- Widdowson, H.G. 1978. *Teaching Language as Communication*. Oxford: Oxford University Press.
- Widdowson, H. G.1984. *Learning Purpose and Language Learning*. Oxford: Oxford University Press.
- Wilkins, D.A.1976. *Notional Syllabuses*. Oxford: Oxford University Press.
- White, R. y Arndt, V.1991. *Process Writing*. London: Longman.
- Yalden, Yanice.1987. *Principles of Course Design for Language Teaching*. USA: Cambridge University Press.
- Yue, Mei-Yun.1988. "Teaching Efficient EFL Reading". *Teacher Development: Making the right moves. Selected articles from the English Teaching Forum. 1989-1993*. Washington, D.C: USA.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

PÁGINAS DE INTERNET

- Berns, Margie. 1984. *Functional Approaches to Language and Language Teaching*.
www.ed.gov/databases/ERIC_Digests/index. (Revisado en septiembre del 2000)
- Galloway, Ann. 1993. *Communicative Language Teaching: An Introduction and Sample Activities*. www.ed.gov/databases/ERIC_Digests/index. (Revisado en mayo del 2001).
- Ionescu, Marta et al. 1998. *MT Program: Lectures: Communicative Approach*.
www.ed.gov/databases/ERIC_Digests/index. (Revisado en julio del 2002).
- Marco común europeo de referencia para las lenguas*. 2003. www.coe.int (revisado en agosto del 2003)
- <http://www.a4esl.org> (revisado en mayo del 2003)
- <http://www.assis.unesp.br> (revisado en mayo del 2003)
- <http://www.better-english.com> (revisado en junio del 2003)
- <http://www.businessenglishtraining.com> (revisado en enero del 2003)
- <http://www.cocacola.com> (revisado en noviembre del 2002)
- <http://www.crystalgraphics.com> (revisado desde junio del 2002)
- <http://www.esl.about.com> (revisado en abril del 2003)
- <http://www.esl-lounge.com> (revisado en julio del 2003)
- <http://www.iteslj.org> (revisado en marzo del 2003)
- <http://www.smic.bc.com> (revisado en julio del 2003)
- <http://www.worldtimezone.com> (revisado en julio del 2003)