

CÓMO PREVER Y ORGANIZAR LOS CONTENIDOS LINGÜÍSTICOS Y SOCIOPRAGMÁTICOS DE UN ESCENARIO COMUNICATIVO EN CLASE DE E/LE A PARTIR DEL USO DE CORPUS¹

MÓNICA CABALLERO BENAVENTE
LOURDES DÍAZ
MARIONA TAULÉ
UNIVERSIDAD DE BARCELONA – CLiC
UNIVERSIDAD POMPEU FABRA

MÓNICA CABALLERO

Profesora adjunta de Español como Lengua Extranjera (E/LE) en Arcadia University en Barcelona. Es miembro del grupo de investigación CLiC, Universidad de Barcelona (UB), como estudiante de doctorado. Su línea de investigación se centra en el ámbito de la Enseñanza de E/LE y, en concreto, en el estudio de la enseñanza de la lengua hablada, usando una metodología basada en corpus orales.

LOURDES DÍAZ

Profesora titular de lengua española del Departamento de Traducción y Filología de la Universidad Pompeu Fabra. Investiga en torno a la adquisición de la gramática no nativa y las destrezas escritas, en proyectos financiados por el MICINN (HUM2006-10235 y FFI2008-01452).

CONTACTO: Dra. Lourdes Díaz, ReGAEL, Universidad Pompeu Fabra, Roc Boronat 138, 08018 Barcelona.
[lourdes.diaz@upf.edu]

MARIONA TAULÉ

Profesora contratada, doctora del Departamento de Lingüística General de la Universidad de Barcelona y miembro del grupo de investigación CLiC de la misma universidad. Su línea de investigación está relacionada con el campo de la tecnología lingüística y, especialmente, con la semántica léxica, la lingüística de corpus y el desarrollo de recursos para el procesamiento del lenguaje natural.

CONTACTO: Dra. Mariona Taulé, Universidad de Barcelona, Gran Via de les Corts Catalanes 585, 08007, Barcelona.
[mtaule@ub.edu]

¹ Por un lado, este trabajo ha sido posible gracias al proyecto [Text-Knowledge 2.0: El modelado de conocimiento ante los nuevos retos de la comunicación digital](#). (TIN2009-13391-C04-04) del Ministerio de Economía y Competitividad. Por otro lado, las autoras quieren agradecer muy especialmente a Yolanda T.; Manuel H.; M. Luisa B.; Marga M.; Mari Luz H.; Silvia T.; Paula del B.; Laia E.; Ana A.; Susana F.; y Francisco P. su colaboración desinteresada en este proyecto. Asimismo, damos las gracias a los alumnos de Arcadia University, The Arcadia Center for Catalan, Spanish and Mediterranean Studies en Barcelona: Ruth B.; Nicole E.; Elisabeth L.; Levi S.; Sara V.; Ryan C.; Taylor O.; Kyle O.; Jacqueline D.; Lindsay G.; Katie M.; y Nicole G.

RESUMEN

Recientemente está en auge el uso de corpus en español como lengua extranjera (E/LE) en el aula. ¿Es adecuado enseñar usando directamente los propios corpus en el aula? ¿Qué tipos de corpus utilizamos? ¿Los de producción nativa o los de no nativa? En este trabajo nos planteamos usar más de un tipo de corpus nativo como referencia para obtener un modelo de la competencia nativa en un escenario. En concreto, se modeliza una secuencia de situaciones comunicativas que se dan en el ámbito de solicitud de servicios de transporte ferroviario. Analizamos y contrastamos corpus nativos y no nativos sobre este ámbito comunicativo y hacemos una reflexión sobre cómo la información extraída de este análisis y esta comparación puede aplicarse a la didáctica de E/LE.

PALABRAS CLAVE: corpus oral, interacción formal, transacciones, escenario comunicativo: transporte, prototipo de interacción.

ABSTRACT

The use of corpora in Spanish as a Foreign Language (SFL) in the classroom is currently gaining in importance. Is it appropriate to teach using own corpus in the classroom? What type of corpus should be used: those of native or those of non-native production? In our paper we are going to use more than one type of native corpus as a reference to obtain a model of native competence in a given communicative setting. More specifically, we model a sequence of communicative situations in the field of requests of services of rail transport. We analyse and contrast native and non-native corpora in this communicative setting and we make some observations on how the information extracted from this analysis and comparison can be applied to the teaching of SFL.

KEY WORDS: oral corpus, formal interaction, transactions, communicative setting: transport, prototype of interaction.

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la enseñanza de lenguas extranjeras defiende un modelo de lengua y una metodología orientadas a la acción, es decir, a emplear la lengua “*para llevar a cabo tareas comunicativas, los usuarios tienen que realizar actividades de la lengua de carácter comunicativo y poner en funcionamiento estrategias de comunicación*”. (Marco Común Europeo de Referencia, 2001:67). En general, los manuales disponibles de español como lengua extranjera (en adelante E/LE) recogen este componente situacional en su variedad de prácticas comunicativas, integrando elementos de conversaciones coloquiales. El problema de dichos materiales es que presentan una lengua artificial, ya sea escrita u oral (las audiciones), no basada en datos de producción real. No muestran conversaciones coloquiales reales, sino que recrean situaciones de la vida cotidiana de cuestionable verosimilitud (o relativa artificialidad) que no siempre coinciden con lo que ocurre en la realidad.

Para ayudar a paliar esta situación, una estrategia fundamental es el recurso a la consulta directa o indirecta de corpus reales para obtener un modelo de la competencia nativa básica en un tipo de situación comunicativa o escenario concreto. Una consulta directa hace referencia al acceso directo a un corpus existente. Una consulta indirecta, en cambio, hace referencia a la consulta de trabajos basados en corpus o a la consulta o uso de materiales derivados de corpus.

Con el objetivo de contribuir a acercar las muestras a la realidad en cualquiera de los dos tipos de consulta, hemos compilado un corpus oral *FerrovíELE*, formado por un conjunto

de conversaciones coloquiales sobre el ámbito del transporte. En ellas, hablantes nativos y no-nativos llevan a cabo una transacción de información sobre opciones de transporte ferroviario extraídas de una situación real (grabación secreta) y de una situación simulada. Primero, se partió de un corpus oral nativo (grabación secreta) ya existente, *InfoTren:Persona* (Bonafonte et al., 2000) de cuyo análisis se obtiene un prototipo de la situación comunicativa de estudio. Este nos proporciona información a nivel pragmático-funcional (fórmulas de negociación, gestión del diálogo, etc.), para explotarlo lingüística y didácticamente, de acuerdo con los contenidos del *Marco Común Europeo de Referencia* (MCER). A continuación, se grabó el corpus oral del español no nativo, *FerrovíELE-A*, que reprodujo el mismo tipo de interacción. Se hizo la transcripción ortográfica y la codificación de este, así como de una muestra seleccionada del corpus *InfoTren:Persona*. Dicha selección se llamó *InfoTren-N*, y ambos corpus (*FerrovíELE-A* y *InfoTren-N*) se contrastaron para hacer un análisis comparativo de los rasgos lingüísticos y socioculturales. Finalmente, para observar la distancia entre nativos se creó un corpus nativo de referencia, *FerrovíELE-N*, es decir, un corpus de nativos que desarrollaron la misma situación comunicativa y que se analizó con la misma metodología.

Dado que dar indicaciones para ubicarse, utilizar medios de transporte y viajar son una tarea comunicativa típica y recurrente en la enseñanza de lenguas extranjeras desde los niveles A2 hasta B2, se ha seleccionado este ámbito de transporte en tren como área de estudio para nuestra investigación y para obtener implicaciones didácticas en E/LE, de acuerdo con los contenidos del MCER y las propuestas de EAQUALS² para trabajar por escenarios y destrezas integradas.

El conjunto de conversaciones obtenidas para dicha situación comunicativa formará el corpus oral como fuente de información de partida para:

1. Ver las dificultades entre los propios nativos: el hecho de que la compra-venta no sea una situación real sino un "ejercicio", condiciona el discurso. Hay menos fluidez -o más artificialidad-, o realizaciones distintas a las del corpus de la grabación secreta de nativos. La competencia comunicativa registrada es distinta en *InfoTren:Persona* y en *FerrovíELE-N*.
2. Ver las dificultades entre nativos y no nativos enfrentados a la misma situación simulada de compra-venta.
3. Proponer muestras más reales en los materiales didácticos en la enseñanza de E/LE, así como para detectar las dificultades según las lenguas y los contextos de los aprendices.

En resumen, este trabajo defiende el valor del uso de corpus de conversaciones coloquiales como herramienta para el investigador, el creador de materiales y el docente³,

² EAQUALS (*European Association for Quality Languages Services*): Agencia para garantizar la calidad en las instituciones de enseñanza de segundas lenguas, ligada al British Council.

³ Véase López, V. (2008: 118); Briz, A. (2002); y Ruiz, G. (2010).

si bien no se postula que se puedan trasladar en bruto al aula. El análisis y el prototipo extraído nos proporcionarán rasgos caracterizadores de la situación, del tipo de interacción, del rol del participante, etc. Todo ello, posteriormente, puede ser útil para la creación de material (audios, videos, textos, etc.).

Este artículo se divide en dos partes bien diferenciadas: la primera se subdivide en dos secciones: en la sección 2 se describe la metodología, en concreto, se describe el proceso de creación del corpus *FerrovíELE*. En la sección 3, se presenta la transcripción ortográfica y la codificación lingüística y extralingüística del corpus *FerrovíELE*. En la segunda parte, se analizan los datos y se presentan los resultados. En la sección 4, se estudia la tipología de la situación y se describen los resultados hallados: las diferencias lingüísticas, sociolingüísticas y de roles -cliente (CL) y operador (OP)- en las transacciones que se van a usar como modelos en la explotación didáctica para obtener los datos del estudio piloto con no nativos. En la sección 5, por último, se presentan las conclusiones y las líneas futuras de la investigación.

2. METODOLOGÍA: CREACIÓN DEL CORPUS *FerrovíELE*

FerrovíELE es un corpus oral del español de nativos y no nativos que incluye un total de 18 diálogos entre 36 interlocutores de edades, sexos y niveles socioculturales diferentes, en los que se produce una transacción de información sobre servicios ferroviarios en español.

FerrovíELE está formado por tres corpus diferentes que corresponden a tres metodologías distintas de obtención de los diálogos. En la TABLA 1 se detallan las características de cada uno de los tres corpus, consignando la información acerca de los diferentes informantes, situaciones y tipos de diálogo.

	Número de diálogos	Número de interlocutores	Tipo de discurso	Características de los interlocutores	Fecha de grabación
<i>InfoTren-N(ativos)</i>	6	12	Conversación telefónica espontánea	Nativos, diferentes edades, niveles socioculturales, ambos sexos.	1997
<i>Ferroví-ELE A(prendices)</i>	6	12	Diálogo semicontrolado, semiguñado (<i>role-play</i>)	No nativos, estadounidenses, jóvenes universitarios, ambos sexos y anglófonos.	2012
<i>Ferroví-ELE N(ativos)</i>	6	12	Diálogo Semicontrolado (<i>role-play</i>)	Nativos, diferentes edades, niveles socioculturales, ambos sexos.	2012
TOTAL	18	36			

TABLA 1. Resumen de participantes y de corpus obtenidos

Todas las grabaciones se han hecho con una grabadora SONY-IC Recorder ICD-UX512 y los datos se han transcrito en el programa *Transcriber* como input para otras investigaciones.

2.1. NATIVOS: CORPUS *InfoTren-N*

El corpus *InfoTren-N* es una muestra seleccionada de 6 diálogos del corpus de *InfoTren:Persona*⁴ que reproducían conversaciones telefónicas espontáneas entre nativos en español, centrados en la transacción de información (sin compra). Dicho corpus lo formaban 204 transcripciones de llamadas telefónicas reales al servicio de información de RENFE (Barcelona), durante noviembre de 1997. En él prevalecían las conversaciones en español en las que el usuario pedía información sobre las de reservas. En los diálogos de reservas en el momento de hacer la transacción económica se cortaba el diálogo como requisito de confidencialidad. La mayoría de diálogos se referían a trenes de largo recorrido y la duración total de los diálogos era de alrededor de 7 horas.

El grupo de informantes lo constituían 205 clientes anónimos y los operarios correspondientes que les atendieron en el servicio de atención al cliente. Los turnos por diálogos eran 7739 (3949 operador + 3790 cliente). El número de palabras de media en el turno del operador era diez; y en cliente, seis.

A partir de los 6 diálogos seleccionados aleatoriamente de *InfoTren:Persona* realizamos una sistematización de los contenidos funcionales de los turnos relativos al cliente (CL) y al operador (OP), así como de los conocimientos sociopragmáticos implicados.

Una vez hecha la sistematización de los contenidos funcionales y sociopragmáticos, se elaboró un guión o un diálogo prototípico cliente-operador para llevar a cabo la tarea en la clase de lengua donde obtener los datos del piloto de usuarios no nativos (ver TABLA 3).

2.2. APRENDICES: CORPUS *FerroviELE-A*

El corpus *FerroviELE-A* es una muestra de 6 diálogos semicontrolados y semiguidados de aprendices no nativos anglófonos (estadounidenses) de nivel B1 de E/LE, a los que se les administró un cuestionario de contacto español para asegurarnos de su homogeneidad. Por semicontrolado y semiguidado se entiende que los participantes en la interacción habían sido entrenados previamente en el aula a partir de una práctica de simulación (semiguidado) con material de apoyo sobre transportes ferroviarios, precios, itinerarios, servicios, formas de pago, así como de tratamiento formal entre interlocutores circunscrito a los servicios públicos y, especialmente, a unos trayectos concretos (semicontrolado). La mayoría de los diálogos se referían a trenes de largo recorrido, como en el modelo de *InfoTren:Persona*. La duración total de los diálogos de este piloto es de alrededor de 1 hora.

⁴ Bonafonte, A. y Lleida, E., 1999

Para obtener dicho corpus, no-nativo, con el que comparar y ver las dificultades interculturales, lingüísticas y de aprendizaje previsible, se procedió a hacer una propuesta de explotación didáctica completa para una sesión previa a la simulación, que se llevó al aula con alumnos de B1. El diálogo prototípico de compra de billetes se didactizó, a modo de actividad *role-play*: muestras, vocabulario, estructuras funcionales, roles, aspectos sociolingüísticos de la interacción (uso del usted; apertura y cierre de un servicio; justificación de las tarifas; etc.). Partiendo del diálogo prototípico, se registró en audio la simulación en otra sesión (la segunda) de clase, por parejas formadas aleatoriamente dentro del grupo. Estas se grabaron en orden sucesivo en la misma sesión de clase. Estas grabaciones constituyen el corpus *FerrovíELE-A*.

El cuestionario permitió establecer perfiles de alumnos y diferenciar la competencia en "transporte" de la competencia "lingüística" o "comunicativa" en la prueba posterior, el *role-play*. Para ello, se diseñó un conjunto de preguntas, organizadas en cuatro bloques que recogían información sobre (1) el perfil personal, (2) el perfil lingüístico, (3) información sobre la familiaridad con viajes y (4) petición de colaboración como voluntarios. Los ítems del bloque tres y cuatro tenían relación directa con el uso de transporte público, expendedora de billetes, uso de taquillas y compra por internet o por vía telefónica. Se testó el cuestionario con los sujetos del nivel B1 para comprobar que la dificultad de las preguntas en español se ajustaba al nivel de lengua de los alumnos. No hubo dificultades reseñables.

Habiendo establecido los elementos necesarios, se aplicó posteriormente el guión cliente-operador al aula, es decir, se les pidió que escenificaran la actividad *role-play*, y se grabó las simulaciones de taquilla en el centro Arcadia University, The Arcadia Center for Catalan, Spanish and Mediterranean Studies en Barcelona, en el grupo B1 -se les confirmó el nivel a partir de un test de nivel.

En cuanto al pasaje de la prueba y la asignación aleatoria de roles, se dividió a los alumnos en dos grupos y se les asignaron papeles diferentes, al primer grupo el de OP y al segundo el de CL. Todos ellos tuvieron un guión de necesidades en el que basar las preguntas y un guión de servicios en el que basar las respuestas. El diálogo previsto era, por tanto, semiguionado y semicontrolado. No se trató de producción libre ni espontánea. Se les dejó, además, cinco minutos de preparación. Dispusieron de:

- a) un input modelo escrito (diálogo);
- b) un vocabulario general previo (que habían podido estudiar) y
- c) el manual de clase (que solo tocaba tangencialmente aspectos del viaje: sobre todo las anécdotas y el relato del viaje en sí, no la obtención del servicio).

Se pidió que se sentaran espalda con espalda a fin de acercar la simulación a una situación formal (porque se conocían) y a la situación de interacción del corpus *InfoTren-N*, que es telefónica y no cara a cara.

2.3. NATIVOS DE REFERENCIA PARA EL PILOTO: CORPUS *FerrovieELE-N*

El corpus *FerrovieELE-N* es una muestra de 6 diálogos semicontrolados de nativos no vinculados a la docencia (no discentes). La duración total de los diálogos de este grupo de control es de alrededor de 1 hora.

A este grupo se le administró el mismo guion de situación de taquilla con los roles de operador y cliente. Se les colocó espalda con espalda para hacer más real la simulación telefónica y se les grabó en audio.

El objetivo de este corpus es servir de referencia para comparar las diferencias y similitudes entre las interacciones de parejas nativas y no nativas, siempre en situación artificial de simulación, porque no están en RENFE.

3. TRANSCRIPCIÓN Y CODIFICACIÓN DEL CORPUS

Para poder explotar el corpus obtenido, es necesaria la transcripción de las producciones lingüísticas y la codificación, tanto del componente lingüístico como extralingüístico que se quiere analizar.

Una vez obtenidas las grabaciones de los dieciocho diálogos, se procedió a la transcripción ortográfica de los ficheros de audio MP3 de manera manual y a la codificación en formato XML, utilizando el programa *Transcriber* (Barras et al., 2001). Esta herramienta permite la alineación entre el audio y la transcripción ortográfica, es decir, el material transcrito está sincronizado con el archivo de sonido.

La transcripción y la codificación la ha realizado un único anotador que ha seguido las recomendaciones de *Expert Advisory Group on Language Engineering Standard* (EAGLES, 1996) y las convenciones del *Text Encoding Initiative* (TEI, 2007).

3.1. TRANSCRIPCIÓN

Para la transcripción ortográfica se utiliza la norma prescriptiva de los diccionarios, pero también se han transcrito las onomatopeyas (por ejemplo: *hum*) y las palabras mal pronunciadas o incorrectas (por ejemplo: *prefinta cama* → prefiero cama), sobre todo en el corpus de aprendices.

En el proceso de transcripción se han identificado las intervenciones de cada interlocutor según los roles adoptados: el cliente con la etiqueta <CL> y el operador con la etiqueta <OP>. En cada una de estas intervenciones se han interpretado las pausas según las reglas de puntuación.

3.2. CODIFICACIÓN

Para la codificación de estos ficheros se ha utilizado el formato XML. A continuación, se describen las etiquetas que se han usado según el tipo de información que se busca obtener.

a) Información sobre los interlocutores

En las etiquetas de <OP> y <CL> se incluyen datos sobre el género <type: masculine / feminine / unknown> y sobre la lengua del interlocutor <dialect: native / nonnative> para identificar si se trata de una intervención nativa o no nativa. A los interlocutores de lengua no nativa a efectos de este estudio, además, se asocia la etiqueta nivel de lengua <A1, A2, B1,>, de acuerdo con los criterios del MCER, y la de nacionalidad: <American_B1 Level>.

```
<Speakers>
<Speaker id="spk1" name="OP" check="no" type="unknown" dialect="native" accent="" scope="local"/>
<Speaker id="spk2" name="CL" check="no" type="unknown" dialect="native" accent="" scope="local"/>
</Speakers>
```

FIGURA 1. Ejemplo de transcripción en XML. Información de los interlocutores (*speakers*) en el diálogo 2 del corpus *InfoTren-N*

Otros datos que aparecen en las etiquetas de los interlocutores son tres características para identificar el tipo de diálogo realizado: <mode: planned / spontaneous>, que indica si es planificado o espontáneo; <fidelity: high / medium / low>, que indica si la calidad de la grabación y/o de la transcripción es alta o no; y <channel: studio / telephone>, si la grabación se ha realizado a través del teléfono, en estudio, etc. En el caso del corpus *InfoTren-N*, el modo fue espontáneo y grabado por vía telefónica, mientras que en los corpus de aprendices, *FerrovieLE-A*, y de nativos de referencia, *FerrovieLE-N*, fueron planificados y grabados en estudio. Los tres corpus se caracterizan por tener una calidad alta.

b) Información sobre las intervenciones

Como se dijo arriba, las etiquetas <OP> y <CL> marcan diferentes roles y, por consiguiente, intervenciones. Cada una de ellas se codifica con la correspondiente función comunicativa, siguiendo la propuesta de los descriptores del nivel *Vantage Level* para el inglés como segunda lengua —*English as a Second Language, ESL*— de Van Ek y Trim (2001: 27-59). A continuación, se detallan las funciones utilizadas para el análisis de la situación de transacción de información en transporte o servicio ferroviario según el interlocutor.

```
<OP>
• <enquiring about: preference, time, prices, distance, payment conditions, passengers>
• <enquiring about: preference, time, etc. Event iq: indirect question>
```


<ul style="list-style-type: none"> • <giving precise information: train type, train class, train trajet, train services, train time, time, fare, departure time/arrival time, place, services, seats, date> • <expressing cause> • <confirming>
<p><CL></p> <p><request a service: buy a ticket, make a reservation, information_time / destination / fare> <enquiring about: preference, prices, distance, payment conditions, time> <expressing agreement/disagreement, opinion, liking, cause, preference_train class / train type / time / fare> <accepting></p>
<p><OP> y <CL></p> <p><initiating conversation> <socialising> <encouraging and inviting another speaker to continue> <repeat preference> <refusing> <agreeing to a request> <apologising> <enquiring about approval / disapproval> <inviting agreement> (¿eh?) <closing conversation></p>

TABLA 2. Resumen de participantes y funciones obtenidas

Asimismo, en algunas intervenciones puede haber alojadas dos o tres funciones comunicativas. Por ejemplo, el cliente puede, en una misma intervención, *aceptar* (<accepting>) la opción de OP y *preguntar* (<enquiring about: preference, prices, distance, payment conditions, time, etc.>) para hacer la reserva. Ver, por ejemplo, el diálogo 2 del corpus *InfoTren-N* en la FIGURA 2. En la FIGURA 3 se especifican las funciones comunicativas (*topics*) usados en la anotación en dicho diálogo y corpus:

```

</Turn>
</Section>
<Section type="report" startTime=" 109.54" endTime=" 110.321" topic="to6">
<Turn speaker="spk1" mode="spontaneous" fidelity="high" channel="telephone" startTime=" 109.54"
endTime=" 110.321" >
<Sync time=" 109.54"/>
Sí.

</Turn>
</Section>
<Section type="report" startTime=" 110.321" endTime=" 111.982" topic="to11">
<Turn speaker="spk2" mode="spontaneous" fidelity="high" channel="telephone" startTime=" 110.321"
endTime=" 111.982" >
<Sync time=" 110.321"/>
Vale, vamos
<Event desc="change function" type="lexical" extent="begin"/>
</Turn>
</Section>
<Section type="report" topic="to28" startTime=" 111.982" endTime=" 114.942" >
<Turn speaker="spk2" mode="spontaneous" fidelity="high" channel="telephone" startTime=" 111.982"
endTime=" 114.942" >
<Sync time=" 111.982"/>
<Event desc="change function" type="lexical" extent="end"/>
¿hoy lo puedo reservar? ¿No hay problemas de plazas de momento?

</Turn>
</Section>
<Section type="report" startTime=" 114.942" endTime=" 116.37" topic="to29">
<Turn speaker="spk1" mode="spontaneous" fidelity="high" channel="telephone" startTime=" 114.942"
endTime=" 116.37" >
<Sync time=" 114.942"/>
¿Para cuándo era el viaje?

</Turn>
</Section>
<Section type="report" startTime=" 116.37" endTime=" 120.969" topic="to30">
<Turn speaker="spk2" mode="spontaneous" fidelity="high" channel="telephone" startTime=" 116.37"
endTime=" 120.969" >
<Sync time=" 116.37"/>
Para, para el viernes, salir el viernes y volver el domingo.

```

FIGURA 2. Ejemplo de transcripción en XML. Fragmento del diálogo 2 del corpus *InfoTren-N*

```

<Topics>
<Topic id="to1" desc="Initiating conversation"/>
<Topic id="to2" desc="Socialising"/>
<Topic id="to3" desc="Request a service: information_time and destination"/>
<Topic id="to4" desc="Encouraging and inviting another speaker to continue"/>
<Topic id="to5" desc="Enquiring about train type, hour and train traject"/>
<Topic id="to6" desc="Confirming"/>
<Topic id="to7" desc="Enquiring about train type"/>

```

```

<Topic id="to8" desc="Refusing"/>
<Topic id="to9" desc="Giving precise information: train type"/>
<Topic id="to10" desc="Enquiring about train traject"/>
<Topic id="to11" desc="Accepting"/>
<Topic id="to12" desc="Giving precise information: departure time"/>
<Topic id="to13" desc="Enquiring about time"/>
<Topic id="to14" desc="Enquiring about fare"/>
<Topic id="to15" desc="Giving precise information: fare"/>
<Topic id="to16" desc="Expressing preference: train type"/>
<Topic id="to17" desc="Confirming: train type"/>
<Topic id="to18" desc="Expressing preference: time"/>
<Topic id="to19" desc="Enquiring about train type and time"/>
<Topic id="to20" desc="Giving precise information: train type and time"/>
<Topic id="to21" desc="Giving precise information: train time"/>
<Topic id="to22" desc="Enquiring about train time"/>
<Topic id="to23" desc="Enquiring about date"/>
<Topic id="to24" desc="Expressing preference: date"/>
<Topic id="to25" desc="Enquiring about arrival time"/>
<Topic id="to26" desc="Giving precise information: arrival time"/>
<Topic id="to27" desc="Enquiring about price"/>
<Topic id="to28" desc="Enquiring about make a reservation"/>
<Topic id="to29" desc="Enquiring about departure time and arrival"/>
<Topic id="to30" desc="Expressing preference: departure time and arrival"/>
<Topic id="to31" desc="Expressing opinion"/>
<Topic id="to32" desc="Inviting agreement"/>
<Topic id="to33" desc="Agreeing"/>
<Topic id="to34" desc="Expressing preference"/>
<Topic id="to35" desc="Closing conversation"/>
</Topics>

```

FIGURA 3. Todas las funciones comunicativas (*topics*) usadas en el diálogo 2 del corpus *InfoTren-N*. Las funciones marcadas pertenecen a las funciones que aparecen en el fragmento de la FIGURA 2

c) Información sobre repeticiones y otros acontecimientos

Las repeticiones en los diálogos tienen asignada su correspondiente función comunicativa `<accepting>` o `<confirming>` y, además, se subetiquetan como `<event: check_short distance>` o `<event: check_long distance>`, dependiendo de la distancia entre la primera vez que se dijo y el turno en que se repite.

Asimismo, se introducen otros signos para representar los datos de discurso: pausa, solapamiento y problema de comprensión. Las etiquetas correspondientes son: `<PAUSA>`, interrupción en un mismo enunciado o entre dos enunciados; `<SIMULTÁNEO>` cuando dos interlocutores hablan al mismo tiempo; e `<ININTELIGIBLE>` cuando no se entiende una palabra o una parte del diálogo.

4. ANÁLISIS DE DATOS

En el siguiente apartado, se hace un análisis pragmático-funcional de la muestra del corpus *InfoTren-N* para obtener el prototipo de modelización del escenario comunicativo

estudiado (sección 4.1.). A continuación, se presenta el análisis comparativo de los tres corpus que forman *FerrovíELE* (sección 4.2.).

4.1. MODELIZACIÓN DEL HABLANTE NATIVO

Partiendo del estudio del corpus *InfoTren-N*, el prototipo de conversación extraído muestra una tipología de situación comunicativa en el ámbito del transporte muy bien diferenciada en dos macro-objetivos: *pedir información del servicio*, o *hacer una reserva* que implica compra (siempre de un billete de tren). La extensión en número de turnos, la extensión de los enunciados y la extensión de las secuencias de negociación varían en función de si se trata del primer macro-objetivo o del segundo.

Como ya se comentó al describir el corpus *InfoTren:Persona*, los diálogos de reserva-compra de billetes no se pueden analizar en su totalidad, debido a la restricción sobre los datos personales (nombre, apellidos, DNI, tarjeta de crédito) del usuario.

El prototipo de diálogo en la situación de información-reserva en el ámbito del transporte es el siguiente:

OP	Entidad. Saludar.	Inicio de diálogo.
CL	Responder saludo.	Desarrollo de transacción.
	- Pedir INFORMACIÓN de trenes: horarios, precio (ida y vuelta), recorrido y noción temporal TIPO / RECORRIDO / PRECIO / DURACIÓN	
	- Pedir RESERVA de billetes COMPRAR	
OP	Dar información	
CL	Petición de aclaración de más detalles	
OP	Responder	Cierre de diálogo.
CL	Agradecer	
OP	Devolver agradecimiento. Despedida	

TABLA 3. Prototipo de conversación, extraído del corpus *InfoTren-N*

En los estudios de análisis del discurso de nativos, la situación comunicativa de pedir información y hacer una reserva en transporte se caracteriza por el uso de un registro formal, porque la gran mayoría de sus rasgos interpersonales se enmarcan en dicho registro. Así pues, tomando esos parámetros de rasgos -según Briz y el Grupo Val.Es.Co (2002), Albelda y Fernández (2006: 3-5)-, se puede ver la formalidad de la situación comunicativa estudiada. De acuerdo con estos investigadores es relevante explicar a los aprendices no nativos cuáles son los rasgos que se dan en un escenario de interacción. Por un lado, observar los rasgos situacionales: primero, que *el tipo de relación social y funcional* entre los interlocutores es desigual porque hay entre ellos una distancia en los roles; segundo, que *la relación vivencial* implica una desigualdad porque no comparten los mismos conocimientos ni experiencias, de modo que el cliente necesita de los conocimientos del operador; tercero, cuál es *el marco de interacción* donde se desarrolla la comunicación, es decir, el espacio físico (público o no donde los hablantes realizan su comunicación, por ejemplo, en una tienda, en un bar, etc.); y por último, si *el tipo de*

temática es especializada y cotidiana o no, por lo que se pueden originar desacuerdos y malos entendidos. Por otro lado, los expertos consideran relevante comprobar los rasgos primarios: primero, si *la finalidad* es claramente transaccional (porque hay una interacción con un objetivo comunicativo concreto, pedir-ofrecer un servicio entre OP/CL); después, si existe una *planificación* del discurso que en la conversación formal se realiza con la distribución de roles de los hablantes (el OP y el CL); y finalmente, si *el tono* es adecuado al tipo de registro, basado en el análisis de la situación (que en el caso de *FerrovíELE* es formal).

En la TABLA 4 se incluye la información de acuerdo con los requisitos del MCER, en la adaptación para nuestro escenario.

ÁMBITO	LUGAR	INSTITUCIÓN	PERSONAS	OBJETOS	ACCIONES
Público	Estación de tren	Renfe	- Operador - Cliente	- Folleto - Dinero - Tarjeta de crédito	- Pedir información - Reservar > comprar - Utilizar transporte

TABLA 4. Elementos del contexto externo de la situación transporte público, tomado del MCER

Una vez, establecidas las características de este escenario comunicativo y su contexto de realización, podemos prever los actos de habla que se desarrollarán en este escenario comunicativo, en concreto, en la transacción de información sobre transporte ferroviario, ya sea vía telefónica o bien en ventanilla. Para completar el análisis desde el punto de vista pragmático-discursivo, lo resumimos siguiendo la propuesta de Gómez de Enterría (2009:128).

Acto expositivo	<i>Objetivo:</i> decir algo sobre la realidad; exponer algo. <i>Funciones:</i> afirmar, describir, explicar... <i>Uso:</i> en transacciones comerciales y en la negociación.
Acto directivo	<i>Objetivo:</i> modificar la voluntad del receptor. <i>Funciones:</i> dar instrucciones, solicitar, aconsejar, sugerir, pedir... <i>Uso:</i> peticiones de un rol superior a otro inferior o entre iguales
Acto compromisivo	<i>Objetivo:</i> expresar el compromiso de realizar una determinada acción. <i>Funciones:</i> prometer, garantizar, ofrecer... <i>Uso:</i> en transacciones comerciales y en la negociación.
Acto expresivo	<i>Objetivo:</i> expresar el estado de ánimo. <i>Funciones:</i> agradecer, disculparse. <i>Uso:</i> relaciones sociales y de cortesía en el ámbito público.
Acto declarativo	<i>Objetivo:</i> proponer un nuevo estado de cosas. El emisor a partir de su autoridad hace cambios. <i>Funciones:</i> abrir y cerrar el diálogo. <i>Uso:</i> frecuente en fórmulas.

TABLA 5. Actos de habla correspondientes a la situación transacción en el contexto del transporte.

A continuación, en la TABLA 6 se presentan para cada uno de estos actos de habla las funciones comunicativas que están asociadas, así como su presencia en los distintos corpus que conforman *FerrovíELE*.

ACTO DE HABLA	FUNCIONES COMUNICATIVAS EN LOS CORPUS	APARECEN EN EL / LOS CORPUS . . .
Acto expositivo	- dar información concreta - expresar preferencia, causa, acuerdo / desacuerdo, opinión y gusto.	En los tres
Acto directivo	- pedir un servicio - preguntar por precios, tiempo, etc.	En los tres
Acto compromisivo	- expresar preferencia y opinión	En casi ninguno, solo en el diálogo 2 del corpus <i>InfoTren-N</i>
Acto expresivo	- socializar	Más en <i>FerroviEle-A</i> y <i>FerroviEle-N</i>
Acto declarativo	- inicio y cierre de diálogo	En los tres

TABLA 6. Correspondencias de las funciones comunicativas

Este escenario comunicativo tiene unas características propias con una estructura que articula unas normas específicas muy diferentes de otro tipo de transacción que no sea la compra-venta. Por ejemplo: el tipo de negociación es distinto al de acordar una cita, elegir un restaurante, etc. El guion prototípico de la TABLA 3, se complementa con las funciones y los contenidos lingüísticos de transacción de las TABLAS 7 y 8, diferenciadas según si el interlocutor es OP o CL.

En el caso en que OP pide información, el CL lo que hace es responder. En cambio, si es el CL el que pide información, lo que hace OP es responder.

PETICIONES		EXPONENTES LINGÜÍSTICOS (diálogo 29, corpus <i>InfoTren-N</i>)	
OP	Preguntar sobre: - tiempo - tarifa - distancia - pasajeros - condiciones de pago	OBJETIVO: conseguir que el CL aporte acuerdo / desacuerdo, opinión, gusto, preferencia y causa. UBICACIÓN: presencia en la parte central de la transacción.	Y va, ¿el día?
CL	1. Un servicio	OBJETIVO: conseguir que el operador aporte información precisa del servicio. UBICACIÓN: (1) al principio del diálogo. (2) presencia en la parte central de la transacción.	Mire, quería saber el precio del billete del Talgo del Antonio Machado, Barcelona-Sevilla.
	2. Preguntar sobre: - tiempo - tarifa - distancia - pasajeros - condiciones de pago		¿Hay alguno más de Intercity?

TABLA 7. La función de petición y sus exponentes lingüísticos

RESPUESTAS		EXPONENTES LINGÜÍSTICOS (diálogo 2, corpus <i>InfoTren-N</i>)	
CL	Expresar... - acuerdo / desacuerdo - opinión - gusto, - preferencia - causa	OBJETIVO: proporcionar la información necesaria para el OP y poder obtener un correcto servicio. UBICACIÓN: presencia en la parte central de la transacción.	...vendría esta mañana mismo.
	Aceptar	OBJETIVO: dar el visto bueno y continuar con la transacción. UBICACIÓN: presencia en la parte central de la transacción.	Vale, vamos.
	Invitar al otro interlocutor a continuar	OBJETIVO: pedir que continúe al CL. UBICACIÓN: presencia en la parte central de la transacción y cierre de la conversación.	Sí.
OP	Dar información precisa sobre el tren... - tipo - clase - trayecto - servicios - horarios - tarifa - hora de salida y llegada - servicios y - fechas.		A ver, queda volviendo un asiento, por siete mil novecientas, el ida y vuelta.
	Confirmar	OBJETIVO: dar el visto bueno y continuar con la transacción. UBICACIÓN: presencia en la parte central de la transacción.	Talgo sí.
	Expresar causa/opinión	OBJETIVO: proponer una actuación. UBICACIÓN: presencia en la parte central de la transacción.	Hum <PAUSA> pues sí, pues no lo deje mucho más, ¿eh?
	Invitar al otro interlocutor a continuar	OBJETIVO: pedir que continúe al CL. UBICACIÓN: presencia en la parte central de la transacción y cierre de la conversación.	Hum, hum.

TABLA 8. Diferentes funciones para la noción de responder y sus exponentes lingüísticos

4.2. LAS DIFERENCIAS ENTRE CORPUS

Como vimos en la sección 3, una vez modelizada la situación comunicativa y elaborado el guion de transacción empíricamente a partir del corpus para ese escenario, y considerados los análisis de estudios precedentes (Briz, 2002; Gómez de Enterría, 2009; etc.) y las propuestas del MCER, se describieron los aspectos funcionales y lingüísticos más destacados de la transacción. En esta sección, se coteja todo ello con los corpus *FerrovíELE-A* y *FerrovíELE-N* y se establece una comparación a tres bandas.

4.2.1. Corpus *FerrovíELE-A* (corpus de aprendices)

La mayor diferencia entre el corpus *InfoTren-N* y el corpus *FerrovíELE-A* es que el discurso obtenido en el aula es más rico desde el punto de vista léxico. El registro es más especializado, hay más voces distintas y más frecuentes, y la presencia del vocabulario de viajes es mucho mayor, aunque en ocasiones también hay invención de algunos términos, así como fallos en la elección del vocabulario por falta de conocimiento. Aparece, por ejemplo, sistemáticamente preguntas por el restaurante, por las camas, o por la comida, la conexión a internet; así como adjetivos impropios como "comida *gratis*". En cambio, la interacción es menor, hay menor número de preguntas que en *InfoTren-N*. Esto sucede porque el interlocutor en su turno dice la frase completa, sin interrupciones del otro aprendiz, que respeta el turno del compañero y valora la dificultad del ejercicio y la necesidad de tranquilidad para la producción. También inciden los hábitos de su L1 (donde la interrupción está socialmente muy marcada).

También, es mucho más rico el corpus de aprendices desde el aspecto de la cortesía, aunque a veces falle el uso de "usted" (agradecen mucho más, se desean buen día).

En el corpus *FerrovíELE-A* se maximiza la idea de negociación (en la transacción): los precios se justifican por ambas partes, en el turno del operador y en el del cliente. Esta característica, la justificación, viene dada por el efecto de simulación artificial (en la realidad, solo la gente mayor, los ancianos, dan muchas explicaciones, quizá para justificar su falta de flexibilidad en otros aspectos de la negociación, siempre en el papel del cliente CL). Esto también ocurre en *FerrovíELE-N* (también un *role-play*), pero no en *InfoTren-N*. A este rasgo de la negociación, hay que sumar que el rol del OP es más colaborador que en la realidad.

Todas estas apreciaciones, si bien se ajustan en lo básico al guion o prototipo que han trabajado en el aula, surgen porque introducen en la simulación su experiencia interpersonal de aula (la relación con sus compañeros, sus bromas y amistades) y un cierto desconocimiento sociocultural respecto al servicio de transporte. Por ejemplo, sobre cómo se presenta en la realidad el orden de los servicios que aparecerán en el diálogo: hay un desorden claro en la petición de información o compra, comparado con los nativos. En ocasiones, realizan la petición de compra y, a continuación, preguntan por las condiciones, el trayecto, los horarios y la tarifa. Esta desorganización (falta de coherencia) en la información incide en el éxito de la tarea y en que el intercambio sea difuso.

4.2.2. Corpus *InfoTren-N* (corpus nativo)

En *InfoTren-N* los CL y los OP tienen bien protocolizados y contextualizados los aspectos “técnicos” del viaje. En otras palabras, el conocimiento compartido del mundo que no sea fundamental o relevante en el contexto de compra no se exhibe, porque no “están en clase”. De modo que no aparece tanto el léxico especializado como en los diálogos de los alumnos (*trayecto, itinerario, plaza, con cama, cenar, etc.*). Deciden un aspecto que condiciona la compra (el trayecto, el horario o lo que están dispuestos a pagar) y obvian todo lo demás.

Los diálogos de este corpus están, también, menos planificados, son más espontáneos. Por ello se dan las interrupciones, los solapamientos, las reformulaciones y las confirmaciones. Las intervenciones de los dos interlocutores, el OP y el CL, son más cortas porque dichas interrupciones hacen que se dé la información en diferentes turnos por el mismo interlocutor. Y la jerarquía de la información en los diálogos está muy establecida (servicio> condiciones> opciones> tarifas> reserva).

Asimismo, la cortesía en *InfoTren-N* es menor que en los otros corpus, pero más verosímil. Quizá porque no hay negociación con resultado de compra; quizá porque es una situación profesional real donde la ritualización de la cortesía se hace con los mínimos.

4.2.3. Corpus *FerrovíELE-N* (corpus nativo de referencia)

Al igual que ocurre con el corpus de los nativos de *InfoTren-N*, también en este corpus nativo están contextualizados los aspectos técnicos del viaje, por lo que tampoco necesitan los hablantes demostrar su competencia en léxico de viajes. Y, además, el orden de petición de la información en los diálogos es lógico y acorde con la jerarquía establecida.

En *FerrovíELE-N* el discurso está muy estructurado pero es artificial al igual que en el corpus no nativo, a causa del efecto “prueba” o de situación experimental consabida, que distorsiona la verosimilitud. Ajustarse a una situación sujeta a un guion hace que haya menos interrupciones al estar pactados los turnos. La información de un interlocutor se completa en un único turno, no está dividida en varios; es decir, no hay interrupción, aunque sí hay solapamientos.

Asimismo, hay más fórmulas de cortesía que en *InfoTren-N* y que en *FerrovíELE-A*, y al igual que en este último corpus, el OP es más colaborador que en la realidad.

Todas estas características no son un obstáculo para que sí sea verosímil el intercambio informativo mercantil en el corpus nativo de referencia.

A continuación, se recoge lo observado en la TABLA 9.

	<i>InfoTren-N</i> (CORPUS NATIVO)	<i>FerrovíELE-A</i> (CORPUS APRENDICES)	<i>FerrovíELE-N</i> (CORPUS NATIVO DE REFERENCIA)
Planificación	–	+	+
Negociación (transacción)	–	+	+
Intervenciones	+	–	–
Interrupciones	+	–	–
Solapamientos	+	–	+ / –
Exhibición de conocimiento	–	+	–
Léxico especializado	–	+	–

TABLA 9. Principales características léxicas, socioculturales y de conversación

5. CONCLUSIÓN: IMPLICACIONES Y APLICACIONES

La mayor o menor universalidad de una situación de *transacción* como la de compra-venta de billetes no garantiza la uniformidad de los conocimientos lingüísticos ni extralingüísticos exhibidos por los hablantes para afrontarla, ni en L1 ni en L2. La actuación lingüística de los nativos no ha resultado homogénea entre sí en el estudio de esta situación concreta (como hemos visto a partir de los datos empíricos analizados procedentes de *InfoTren-N* y de *FerrovíELE-N*). El efecto “simulación” o “prueba” aleja los corpus reales de los simulados.

Por esta razón, no ha de sorprender que haya diferencias, también, entre ambos grupos de nativos, por un lado, y los no nativos, por el otro. En estos últimos, las diferencias observadas son atribuibles, además de a la menor competencia lingüística en la lengua meta, al efecto “prueba” o simulación.

Este factor de “no homogeneidad” en la competencia nativa y no nativa debería tenerse en cuenta a la hora de modelizar esta y otras situaciones basadas en guiones (o *scripts*) en los materiales didácticos típicos de la enseñanza de lenguas (primeras y extranjeras). Y, también, en la evaluación de las intervenciones de unos y otros alumnos cuando hacen una actividad de *role-play* de situaciones como esta, en metodologías comunicativas o en trabajo por escenarios (en la destreza oral).

Toda simulación didáctica aportada en los materiales (*input* de aula) debería incluir en mayor o menor proporción, algunos de los ingredientes básicos observados (en la sección 4) a partir de la situación estudiada: interrupciones, reformulaciones, confirmaciones, aceptación explícita de lo dicho por el interlocutor, planificación, repetición retrospectiva, etc. No obstante, es importante repetir aquí que los nativos que “simulan” se dejan en el tintero muchos de estos ingredientes. ¿Por qué? Porque, como hemos dicho, son conscientes del efecto “prueba”. El hecho de que se les grabe lo viven como un ejercicio “de aula” -aunque no se grabe en el aula en el caso de los nativos- que hace que excluyan los rasgos que consideran de “improvisación”. En realidad, lo que hay es menos interacción o, mejor, una interacción con un grado de artificialidad que reduce la

verosimilitud de la propia interacción. Y es que un contexto artificial da una interacción también artificial.

Esto lo percibe un nativo cuando escucha las grabaciones o lee las transcripciones, pero no un no nativo. De ahí, la utilidad de transcribir y estudiar el discurso en situación real y simulada, en L1 o L2.

¿Cuál debe ser, en consecuencia, el compromiso del autor de materiales, del profesor, del examinador ante una propuesta de simulación? Probablemente, distinto cuando se trata de proporcionar *input* que cuando se trata de *evaluar* las actuaciones de alumnos (*role-play*).

A la hora de proporcionar *input* y generar materiales, un vistazo a los elementos de mayor frecuencia en *InfoTren-N* contribuiría a aumentar la visibilidad de los rasgos de la situación comunicativa "real" y llevaría a incorporarlos en las muestras didácticas. Esto mejoraría la verosimilitud de los materiales y, en consecuencia, la actuación de los alumnos. Aumentarían las interrupciones, confirmaciones, vacilaciones, aceptaciones retrospectivas, solapamientos, etc.

A su vez, en el momento de elaborar los criterios de evaluación, un vistazo a los elementos caracterizadores de *FerrovieELE-A* y *FerrovieELE-N* daría la pauta de lo que realmente caracteriza a esa situación en una simulación (cierto abuso del léxico específico del ámbito, respeto por los turnos, mayor longitud de las intervenciones, mayor cortesía por parte de OP, mayor presencia de justificaciones en las peticiones y respuestas, etc.).

En el ámbito didáctico, el trabajo del léxico específico y el general (usado como específico), parece muy relevante en esta tarea comunicativa. Los datos muestran que, para el nivel B1, palabras como "silla", "cama", "tiquet" frente a "asiento", "litera", "billete", no se dominan. Pero, por encima del léxico, la coherencia textual o del guion tampoco se domina o no está clara ni es universal. La compra no puede anteceder a la petición de información sobre las características de un servicio, por ejemplo. Hay, pues, que presentar jerarquizados y de acuerdo con el mundo real, el vocabulario de servicios (condiciones, disponibilidad, opciones, tarifas) y no dar por supuesto en el aula el conocimiento de mundo relativo al ámbito en áreas pretendidamente universales como: transportes, solicitud de servicios y bienes, etc. Estudios como este van poniendo de relieve que hay restricciones al trasladar de una cultura a otra estos conocimientos y habilidades.

Por último, es muy relevante destacar que el propio rol (ser CL o ser OP) determina en todos los corpus la mayor o menor familiaridad con la información (visible especialmente en OP). El operador, en la realidad, controla y satisface las expectativas y dirige el guion en general. Sin embargo, en las simulaciones no todos sabemos ser vendedor, porque no hemos ejercido de ello en la realidad. En cambio, es raro no haber viajado nunca y no haber comprado nunca un billete en ventanilla. En consecuencia, no se puede ni se debe dar el mismo peso a ambos roles a la hora de evaluar una interacción.

Este estudio, por último, ha permitido poner de relieve las asimetrías existentes entre roles en una transacción, pero también las diferencias de competencia de los hablantes ante una interacción real y una simulación, en L1 y en L2. Esto debería tenerse en cuenta especialmente al trabajar por escenarios.

7. BIBLIOGRAFÍA

ALBELDA, M. y FERNÁNDEZ, M.J.: "La enseñanza de los registros en E/LE. Una aplicación al español coloquial. [en línea]. *marcoELE*, número 3, 2006 [consulta: noviembre 2012]. Disponible en la web:

<http://marcoele.com/la-ensenanza-de-los-registros-linguisticos-en-ele-una-aplicacion-a-la-conversacion-coloquial>

Austin, J. (1962), *Cómo hacer cosas con palabras: Palabras y acciones (How to Do Things with Words)*. 4ª ed., Barcelona: Paidós, 2004.

Barras, C. et al. (2001), Transcriber: Development and Use of a Tool for Assisting Speech Corpora Production. *Speech Communication*, 33.

Bonafonte, A. et al.: *Desarrollo de un sistema de diálogo oral en dominios restringidos* [en línea]. 2000 [consulta: 2011]. Disponible en la web:

http://gps-tsc.upc.es/veu/basurde/download/Bon00a_sevilla.pdf

Bonafonte, A. y lleida, E.: *Corpus InfoTren: Persona. Corpus oral de llamadas a un servicio de información sobre trenes de viajeros* [en línea]. Universitat Politècnica de Catalunya y Universidad de Zaragoza, 1999 [consulta: 2011]. Disponible en la web:

<http://gps-tsc.upc.es/veu/basurde/Home.htm>

Council of Europe (2001), *Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment [Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas]*. Cambridge: Cambridge University Press.

Gómez de Enterría, J. (2009): *El español lengua de especialidad: enseñanza y aprendizaje*. Madrid, Arco/Libros.

Instituto Cervantes (2006), *Plan Curricular del Instituto Cervantes. Niveles de referencia para el español*. Madrid: Biblioteca nueva (3 vols.).

Llisterri, J.: *Transcripción, etiquetado y codificación de corpus orales* [en línea]. Instituto Cervantes y Universitat Autònoma de Barcelona, 1997 [consulta: julio 2012]. Disponible en la web:

<http://liceu.uab.es/~joaquim/publicacions/FDS97.html>

RUIZ, G.: "Televisión en el aula de español como lengua extranjera, o cómo llevar a clase muestras auténticas de lengua". [en línea]. Monográfico *Lenguas de especialidad y su*

enseñanza, en *marcoELE*, número 11, 2010, [consulta: noviembre 2012]. Disponible en la web:

<http://marcoele.com/descargas/11/04.ruiz.pdf>

Van Ek, J.A. y Trim, J.L.M. (Council of Europe): *Vantage* [en línea]. Cambridge University Press, 2001 [consulta: septiembre 2012]. Disponible en la web:

http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Vantage_CUP.pdf

8. ANEXO 1: CORPUS Y FUENTES URLS

CLiC

<http://clic.ub.edu/en/what-is-clic%3F>

Transcriber

<http://trans.sourceforge.net/en/presentation.php>