



Enseñar y aprender ELE con una mirada crítica

Daniel Cassany

Universitat Pompeu Fabra daniel.cassany@upf.edu

Web personal: http://www.upf.es/pdi/df/daniel_cassany/

Web de investigación: <http://www.upf.edu/df/recerca/grups/graef/LC/index.htm>

Datos:

Fecha: Viernes, 22 de septiembre de 2006

Horario: 15.00-19.00

Lugar: Salón de actos del Instituto Cervantes de Múnich

Objetivos:

- Conocer lo que es la perspectiva crítica en la enseñanza de ELE y evaluar las prácticas docentes particulares para incrementar este componente.
- Adquirir conocimientos y habilidades para ser un profesor que fomente un aprendizaje crítico de sus aprendices.
- Experimentar, discutir y aplicar diferentes técnicas y recursos que fomentan la criticidad.

Contenido:

- **1ª parte:** Reflexión sobre el grado de criticidad que tienen las prácticas docentes de los profesores de ELE, a partir de un test de autoanálisis y de una charla con discusión.
- **2ª parte:** Experimentación y discusión de diferentes propuestas para fomentar un aprendizaje crítico de los aprendices, centradas en las habilidades receptivas de comprensión. Se prestará atención especial a la comprensión lectora y a la lectura en Internet, a las diferencias retóricas entre el español y las lenguas maternas de los aprendices.
- **3ª parte:** Cómo organizar un debate crítico que negocie los puntos de vista del grupo. Técnicas de organización del debate.

Bibliografía:

CANAGARAJAH, Suresh (1999). *Resisting Linguistic Imperialism in English Teaching*. Oxford: Oxford University Press.

CANAGARAJAH, Suresh (2002). *Geopolitics of Academic Literacy and Knowledge Construction*. Pittsburgh: University of Pittsburgh Press.

CANAGARAJAH, Suresh (2002). *Critical Academic Writing and Multilingual Students*. Michigan: University of Michigan Press.

CASSANY, Daniel. (2006a) *Tras las líneas. Sobre la lectura contemporánea*. Barcelona: Anagrama.

CASSANY, Daniel (2006b) *Taller de textos. Leer, escribir y comentar en el aula*. Barcelona: Paidós.

GEE, James Paul (1999). *An Introduction to Discourse Analysis. Theory and Method*. Londres: Routledge.

GIROUX, Henry (1992). *Teoría y resistencia en educación*. México: Siglo XXI.

Test sobre la perspectiva crítica

Lee individualmente estas 10 preguntas, elige la respuesta que se parece más a lo que haces en clase y, luego, compara tus respuestas con 3 compañeros.

1. En mis clases los aprendices aprenden:
 - a. los recursos lingüísticos y los conocimientos culturales necesarios para poder hacer cosas en español o poder ejercer sus derechos personales en la comunidad española.
 - b. léxico, estructuras y funciones del español, para poder comunicarse eficazmente;
 - c. el idioma español y la cultura que se construye con él;
 - d. las diferentes formas culturales e idiomáticas hispanas que se manifiestan en los discursos;

2. Mis aprendices escuchan y leen:
 - a. un español neutro, sin dialectalismos ni palabras o entonaciones locales;
 - b. la variedad estándar de la península ibérica porque es un buen modelo lingüístico;
 - c. la variedad estándar de la península ibérica porque quieren visitar España y hacer amigos allí;
 - d. la variedad estándar peruana (o chilena, argentina, colombiana etc.) porque yo soy peruana, argentina, colombiana, etc.
 - e. diferentes variedades del español (castellano, mexicano, argentino, colombiano, canario, andaluz, etc.) y aprenden a distinguir su procedencia.

3. En los debates, fomento que mis aprendices:
 - a. expresen sus puntos de vista e intercambien y discutan entre ellos sus diferentes puntos de vista;
 - b. expresen sus puntos de vista sin entrar en discusiones con los compañeros;
 - c. no expresen sus opiniones más personales para no crear polémicas innecesarias;
 - d. hagan simulaciones y adopten identidades variadas, diferentes a las suyas.

4. En los ejercicios de lectura, mis aprendices:
 - a. intentan entender las palabras y las construcciones del español;
 - b. intentan comprender las ideas principales y el contenido del texto;
 - c. intentan darse cuenta del punto de vista (ideología, intereses, propósito) del autor del texto;
 - d. intentan reaccionar a las ideas e intenciones del autor.

5. Cuando leen una obra literaria (adaptada), mis aprendices deben:
 - a. comprenderla en su totalidad (palabras, estructuras y expresiones);
 - b. comprender su sentido global y su relación con el contexto del autor (cultural, geográfico y temporal);
 - c. interpretarla de modo personal, comprender su significado y valorar si están de acuerdo o no;
 - d. darse cuenta de que pueden comprenderla, pasárselo bien, disfrutar con el argumento.

6. En los ejercicios de gramática, mis alumnos aprenden:
 - a. las características formales de una estructura (concordancia, régimen, morfología);
 - b. el significado que adquiere cada estructura en la oración;
 - c. cómo usan los nativos cada estructura;
 - d. los efectos pragmáticos e ideológicos que provoca cada estructura en un discurso concreto.

7. Cuando encuentro en los escritos en español de mis aprendices alemanes algunos rasgos retóricos típicos de la escritura alemana (ser muy explícito o directo, ser impositivo, etc.):
 - a. los marco como errores y pido que reelaboren el escrito con un estilo más hispano (con implícitos, paráfrasis, tono menos impositivo);

- b. no los marco, porque son cuestiones difíciles y los aprendices no tienen suficiente nivel;
- c. solo los marco si son lo suficientemente graves como para sorprender a un hablante español;
- d. no los marco porque forman parte de la identidad materna alemana del autor y este tiene derecho a querer mostrarse así en sus escritos en español.

8. Sobre la actividad de clase, prefiero:

- a. las tareas de respuesta única y autocorrectiva, porque así el aprendiz puede ser autónomo y avanzar por su cuenta;
- b. las tareas de respuesta única, porque es más claro para el aprendiz cuando hay una única respuesta correcta que cuando hay varias;
- c. las tareas de respuesta abierta pero controlada, que no requieren la corrección individualizada, porque en la vida real se pueden usar muchos recursos para decir lo mismo;
- d. las tareas de respuesta abierta no controlada, porque fomentan la creatividad y permiten que el aprendiz elija sus recursos preferidos.

9. En clase:

- a. intento ser totalmente neutro y no mostrar mis ideas, opiniones o puntos de vista ideológicos para no influir en los aprendices;
- b. solo informo de cuestiones objetivas y expreso opiniones sobre lo que está relacionado con la clase y su organización;
- c. expreso mis puntos de vista de manera natural, como uno más, para que mis alumnos aprendan más de la visión del mundo hispana;
- d. presento mi punto de vista como uno más e invito al grupo a manifestar su opinión y a intercambiar ideas.

10. En mis cursos:

- a. yo elijo los ejercicios y el libro de texto que deben seguir los alumnos, porque soy el especialista;
- b. analizo las necesidades del grupo y ofrezco los materiales y los ejercicios que se adecuan más;
- c. presento varias alternativas a los aprendices y negociamos conjuntamente lo más adecuado para todos;
- d. cada aprendiz sigue su camino: ofrezco diferentes materiales y métodos y pido a cada aprendiz que tome los que le convienen.

La Araucanía chilena

Lee el texto siguiente y subraya las expresiones que creas que muestran la ideología del autor. Compara tus respuestas con las de un compañero.

Araucanía: Errores Ancestrales

En los últimos tiempos se ha hecho corriente hablar de derechos ancestrales para apoyar las demandas de los descendientes de araucanos. Sin embargo, ésa es sólo una verdad a medias, porque los antiguos indígenas de la Araucanía fueron protagonistas de su propia dominación.

Ese es un hecho universal, repetido en todas partes donde una cultura avanzada se impuso a otra menos evolucionada. Fue el caso en toda América, en la India, en la China y en África, porque una conquista no es sólo una imposición de los dominadores, sino también una absorción por los dominados. Fatalmente, un pueblo en vías de sumisión, a pesar de su lucha defensiva, cae en la tentación de los bienes que trae el invasor, porque le atraen, se les hacen necesarios y su posesión otorga prestigio, a la vez que, como elementos técnicos y armas, sirven en las disputas internas y externas. Por ese camino se produce una aproximación a la cultura del otro y se desarrolla el mestizaje físico. El pueblo sometido cae en su propia trampa, originándose una realidad que nadie pensó. Es lo que ocurrió y sigue ocurriendo en la Araucanía. También el dominador recibe alguna influencia del sometido, aunque menos significativa.

Cuando los guerreros araucanos vieron los caballos y se deslumbraron con las armas de acero, procuraron hacerse de ellas. El hierro les era desconocido y descubrieron su enorme utilidad; los espejos, cintas y baratijas eran novedosos y lucidos; pero el aguardiente y el vino fueron la mayor tentación, debido a su alto grado alcohólico y duración, que los hacía muy superiores a la chicha.

Los dominadores, por su parte, requerían de alimentos, ponchos y ganado desde que este último fue propagado al sur del Biobío.

El simple robo de especies de un comienzo por los indígenas se transformó luego en un provechoso comercio que beneficiaba a los dos pueblos.

Inevitable fue el roce sexual, efectuado en gran escala durante las entradas del ejército, en los lavaderos de oro, en el trabajo de las encomiendas, en el contacto en estancias y puestos fronterizos y a causa de la presencia de cautivas en los levos. También la esclavitud de los araucanos, vigente durante parte del siglo XVII, contribuyó al mestizaje e igualmente la venta de mujeres y niños practicada por los mismos naturales.

El mestizaje predominó al norte y al sur del Biobío, al punto de que las fuentes históricas del siglo XVII señalan que sólo por excepción, en rincones muy apartados, quedaban indios puros. Desde entonces y hasta el día de hoy, los llamados araucanos - eufemísticamente, mapuches- no son más que mestizos, aunque sean notorios los antiguos rasgos.

En el orden natural hubo actitudes ambivalentes. Por una parte, se mantenían las tradiciones y costumbres y, por otra, había una aproximación a la cultura de los dominadores. Tempranamente algunas agrupaciones comenzaron a hablar el castellano y con el correr del tiempo se generalizó su uso, aunque hubo comunidades o individuos recalcitrantes que aún pueden encontrarse como curiosidad.

La religión y la moral cristiana también influyeron en la vida araucana, aunque con grandes tropiezos y sólo a medias. Ideas tales como la del bien y el mal, el castigo y la recompensa, se abrieron paso. La justicia en lugar de la venganza, la monogamia y la condena de la homosexualidad, que era una práctica corriente, se impusieron a la larga.

La lucha de los araucanos contra los españoles y los chilenos tuvo una duración e intensidad mucho menor de lo que se cree. Fue intensa hasta 1662, para luego disminuir de manera apreciable y transcurrir largos períodos sin acciones armadas.

Se habían impuesto las relaciones pacíficas, convenientes para todos, generándose una vida fronteriza, en que la misma intensidad del contacto causaba los pocos choques violentos.

La paulatina derrota de los araucanos se debió a que no presentaron un frente unido, porque estuvieron divididos ante los españoles y chilenos. Unos resistieron tenazmente, pero otros colaboraron con los dominadores y se adaptaron a la vida de sumisión por las ventajas que obtenían de ella.

Cada vez que un destacamento incursionaba en la Araucanía, era acompañado por grandes conjuntos de indios de las cercanías del Biobío que marchaban contra sus hermanos de sangre para vengar agravios, satisfacer viejos odios y entregarse al pillaje. En el botín figurarían mujeres, niños y animales. Solían constituir las avanzadas, eran buenos conocedores de los pasos, conocían las triquiñuelas de sus rivales, ayudaban a cruzar los ríos, se empeñaban como espías, cuidaban de los caballos, procuraban agua, leña y alimentos. En la lucha se mostraban feroces, activos en la persecución e implacables para matar a los derrotados.

Gracias a esa colaboración se comprenden las victorias de hispanos y criollos. Cada partida militar de 200 a 400 hombres era acompañada por dos mil o tres mil guerreros nativos, denominados "indios amigos".

A medida que pasaron los años, los indios amigos fueron organizados de alguna manera y se colocaron "capitanes de amigos" a su frente, que eran soldados mestizos conocedores de su lengua y sus costumbres. Finalmente, contingentes de indios amigos fueron incorporados al Ejército, asignándoseles un pequeño sueldo.

Los levos que permanecían en paz y colaboraban con las fuerzas hispanocriollas y luego chilenas contaron con capitanes de amigos que secundaban a los caciques, ayudando a mantenerlos en orden y facilitaban el trato con los blancos. Los caciques recibían sueldo y se les concedía el uso de un bastón de mando con puño de plata.

En suma, los propios araucanos formaron parte del aparato de dominación. Al hacerlo recibían recompensas, beneficios y algunos honores; pero lo que más les atraía era disfrutar de las ventajas de la civilización material.

Es cierto que perdieron gran parte de sus tierras, empleadas fundamentalmente para la caza y la recolección, es decir, mal aprovechadas a ojos modernos; pero también es cierto que pudieron incorporarse a la producción agrícola y ganadera de mercado, intercambiando productos. Dispusieron de todo lo que aportó el europeo y el chileno: ganado vacuno, ovejuno y caballar, trigo, toda clase de árboles frutales y hortalizas, herramientas y utensilios variados, arados de acero, ropas y calzado industriales y en los tiempos actuales muchas cosas más.

No cabe duda de que renunciaron a derechos ancestrales, que aceptaron la dominación y que, adaptándose a ella, han mirado hacia el futuro.

Sergio Villalobos R.
El Mercurio, 14 de Mayo, 2000, pág. A2

Análisis de un caso

Webs de varios periódicos españoles el miércoles 20/9/06. Titulares en la página de superficie.

Lee comparativamente las tres versiones siguientes de una misma noticia. Fíjate en:

- los datos que se aportan, los que se priorizan y los que se callan;
- las palabras que elige cada periódico para referirse al caso;
- las voces que se citan literalmente y las que se comentan.

El País

RECHAZO UNÁNIME A LA TEORÍA DEL PP SOBRE EL 11-M

Los partidos pactan oponerse cualquier iniciativa del PP que "desprestige las instituciones"

- López Garrido (PSOE): "Es un aldabonazo en defensa de la decencia democrática"
 - Gaspar Llamazares (IU): "Pararemos al PP"
 - Olabarriá (PNV): "La actuación del PP roza el delito"
 - Jordi Jané (CiU): "El Parlamento no puede ser caja de resonancias de teorías conspirativas"
 - Joan Puig (ERC): "El PP es del mundo al revés"
- Piqué: "Es incompatible querer ser alternativa y hacer del 11-M el eje de nuestra actuación"

El Mundo:

COMPARECENCIA CONJUNTA EN EL CONGRESO

Todos los partidos se alían para bloquear al PP en los temas del 11-M

Representantes de PSOE, CiU, IU-ICV, PNV, ERC, Coalición Canaria y Grupo Mixto comparecen juntos para manifestar su rechazo a la "política tóxica" del PP

- PSOE: 'No vamos a permitir nuevos debates que emponzoñen la investigación'
- IU: 'Le vamos a parar los pies a la política tóxica'
- PNV: 'Las víctimas sufren más si se pone en duda la verdad'
- CiU: 'No podemos hacer del Parlamento la caja de resonancia de teorías conspiratorias'
- NB: 'Si tienen pruebas, que acudan a los tribunales' - CC: 'Hay que mirar hacia delante'
- El PP advierte de que no se callarán ante esta 'estrategia bastarda'

ABC

Todos los partidos se unen para criticar al PP y sus dudas sobre la investigación del 11-M

Nacional - 20:04h.

El PSOE y el resto de los grupos parlamentarios se han unido para impedir todo intento del PP de "contaminar" el Parlamento introduciendo en el debate sus "sospechas" sobre la investigación del ... [sigue](#)

Técnicas de lectura crítica

Listado de técnicas:

El mundo del autor	El género discursivo	Las interpretaciones
1. Identifica el propósito	9. Identifica el género y descríbelo	17. Define tus propósitos
2. Descubre las conexiones	10. Enumera a los contrincantes	18. Analiza la sombra del lector
3. Retrata al autor	11. Haz un listado de voces	19. Acuerdos y desacuerdos
4. Describe su idiolecto	12. Analiza las voces incorporadas	20. Imagina que eres...
5. Rastrea la subjetividad	13. Lee los nombres propios	21. <i>En resumen...</i>
6. Detecta posicionamientos	14. Verifica la solidez y la fuerza	22. Medita tus reacciones
7. Descubre lo oculto	15. Halla las palabras disfrazadas	
8. Dibuja el "mapa sociocultural"	16. Analiza la jerarquía informativa.	

D. Cassany. *Tras las líneas. Sobre la lectura contemporánea*. Barcelona: Anagrama.

Guía para retratar al autor:

Retrato del autor	
Denominación	¿Es anónimo o no?, ¿tiene nombre real, pseudónimo, nombre institucional?, ¿su nombre aporta algún dato?, ¿qué te sugiere?
Tipo	¿Es una persona?, ¿un colectivo, una empresa, una asociación?, ¿cómo se presenta? Si es un colectivo: ¿quién lo compone?, ¿quién es su líder?, ¿cómo ordenan sus nombres en la firma?, ¿qué tienen en común sus miembros?, ¿cómo han elaborado el escrito?
Biografía	¿Dónde y cuándo nació?, ¿qué formación tiene?, ¿en qué lengua escribe?, ¿con qué cultura?, ¿qué le influenció?, ¿a qué se dedica?, ¿qué ideología profesa?, ¿qué opiniones tiene?, ¿milita en algún partido político o asociación?
El texto	¿Dónde y cuándo se publicó o escribió?, ¿en qué circunstancias?, ¿qué importancia tiene?, ¿por qué?
Bibliografía	¿Qué otros textos conoces de él o ella?, ¿a qué género pertenecen?, ¿cuándo se publicaron?, ¿qué pretendían?
Imagen social	¿Cómo valora la sociedad al autor?, ¿qué se piensa de él o ella?, ¿es conocido o famoso?, ¿por qué razón destaca?

D. Cassany. *Tras las líneas. Sobre la lectura contemporánea*. Barcelona: Anagrama.

6. Guía para detectar posicionamientos:

Posicionamientos y estereotipos

Aspectos proyectados	Ejemplos
Rasgos fisiológicos: androcentrismo (sexo), etnocentrismo (raza), aspecto físico (altura, obesidad, calvicie), atención a particularidades variadas (minusvalía física o psíquica, sordera, ceguera, etc.).	¿Utiliza <i>abogados</i> , <i>abogados/as</i> o <i>abogacía</i> ? ¿se posiciona de modo explícito sobre la referencia a hombres y mujeres? ¿prefiere <i>moro</i> o <i>árabe</i> ? ¿ <i>negro</i> o <i>africano</i> ? ¿presupone algún sexo, raza, o aspecto físico o psíquico? ¿presupone alguna cualidad en las personas?
Pertinencia a grupos sociales: nacionalidad (xenofobia), lengua, religión, orientación sexual, ideología, estatus socioeconómico, profesión.	¿ <i>Inmigrantes</i> , <i>emigrantes</i> o <i>migrantes</i> ? ¿ <i>prostitutas</i> , <i>sexoservidoras</i> o <i>trabajadoras del sexo</i> ? ¿presupone que todos somos <i>creyentes</i> o <i>católicos practicantes</i> ? ¿qué todos tenemos pareja del sexo contrario? ¿usa eufemismos (<i>tiene pluma</i> , <i>es obvio</i>), denominaciones más neutras (<i>homosexual</i>) o el término elegido por el colectivo (<i>gay</i>)? ¿en Chile, se refiere a los <i>mapuches</i> o a los <i>araucanos</i> (para referirse a esta comunidad, que rechaza el segundo término impuesto por los conquistadores)?
Estereotipos culturales y formas de vida: matrimonio, familia, roles sociales (hombre trabajador, ama de casa), intereses habituales (fútbol, televisión, periodismo rosa), entorno urbano o rural.	¿Presupone que todas las familias tienen un padre y una madre? ¿que los hijos son biológicos? ¿que las mujeres se encargan de la casa? ¿que el fútbol solo gusta a los hombres? ¿que los campesinos son rústicos o los capitalinos finos? ¿que mi pareja tiene mi misma edad? ¿que como carne y pescado? ¿los difuntos se entierran o incineran? ¿qué punto de vista adopta sobre la ecología, la globalización, la eutanasia, los pueblos indígenas, la deuda externa latinoamericana, los derechos de los animales, la relación Occidente-Oriente, el postcolonialismo y tantas otras cosas?
Ideología política: referencias geográficas, históricas (épocas, reyes, hechos) o sociales.	¿ <i>Euskadi</i> o <i>País Vasco</i> ? ¿ <i>Maldivas</i> o <i>Falkland</i> ? ¿ <i>Isla de Pascua</i> o <i>Rapa Nui</i> ? ¿ <i>América</i> se refiere solo a EUA o todo el continente? ¿ <i>la conquista de América</i> o <i>la invasión europea</i> ? ¿ <i>la invasión de los bárbaros</i> o <i>la emigración de los pueblos del Norte</i> (hablando de la caída del Imperio Romano)? ¿ <i>el general Franco</i> , <i>el Caudillo</i> , <i>el dictador franquista</i> o <i>el jefe del Estado</i> ? ¿ <i>banda criminal</i> , <i>grupo terrorista</i> o <i>movimiento reivindicativo</i> ?

D. Cassany. *Tras las líneas. Sobre la lectura contemporánea*. Barcelona: Anagrama.

7. Descubre lo oculto

Rastros de presuposiciones

Rastros	Palabras dichas	Datos comunicados
Las negaciones: <i>no, ni.</i>	<i>La bolsa <u>no llegó</u> a los 4,8 puntos, se quedó en 4,6.</i> <i>¡Jorge no trajo el arroz!</i>	La referencia de 4,8 puntos tiene una importancia que no tiene 4,7 o 4,9, por ejemplo. ¿Se esperaba que llegara a 4,8?, ¿hubo alguna previsión o alguna expectativa al respecto? Se había acordado que Jorge traería en arroz. Ha ocurrido algo que ha provocado que no lo trajera. No podremos preparar la paella. Habrá que ir a buscarlo a otra parte. Etc.
Los adverbios: <i>también, tampoco, todavía, ya, etc.</i>	<i>María <u>ya</u> había aprobado, aunque <u>tampoco</u> obtuvo buena nota</i>	No esperaba que María aprobara o que lo hiciera ahora. Otras personas obtuvieron notas justitas.
Los cuantitativos: <i>más, menos, demasiado.</i>	<i>Esperaba <u>más</u> invitados y sobró <u>demasiada</u> comida para guardarla en el frigorífico.</i>	No vinieron los invitados previstos. La comida que les pertenecía no cabía en el frigorífico y tuvo que tirarse o darse.
Verbos y nombres de cambio de estado: <i>dejar de, continuar, cesar, cambiar, despertarse.</i>	<i>Este lunes <u>dejo</u> de fumar y <u>sigo</u> con la dieta, sin esperar <u>al cambio</u> de trabajo.</i> <i>Ha <u>continuado</u> nevando.</i>	Ahora mismo y hasta el próximo lunes, fumo y fumaré y como y comeré todo lo que me plazca. Había iniciado una dieta que suspendí temporalmente y que retomaré este lunes. No esperaré a dejar mi trabajo actual y a comenzar el nuevo, tal como sugerí (quizás porque este nuevo trabajo puede facilitar estas dos decisiones). No ha parado de nevar. Antes también lo hizo.
Los verbos factuales o contrafactuales: <i>perdonar, agradecer, creerse.</i>	<i><u>Excusa</u> mi retraso, <u>me imaginaba</u> que el encuentro era a las 5h.</i>	Llegué tarde. La cita no era a las 5h: era antes. (Mis compañeros llegaron puntuales).
Expresión factual de datos: <i>salir, subir, entrar, comprar.</i>	<i>Me voy al aeropuerto a buscar a mi hija, que llega de Italia.</i>	Ahora no estoy en el aeropuerto. Mi hija no está conmigo en esta ciudad; llega hoy en avión.
Verbos y adverbios de repetición: <i>obstinarse, repetidamente.</i>	<i>Eva volvió a ganar.</i> <i>Llueve de nuevo.</i>	Eva había ganado en otras ocasiones. Ya había llovido.
Algunas conjunciones: <i>pero.</i>	<i>Soy catalán <u>pero</u> no tacaño.</i> <i>María es fea <u>pero</u> rica.</i>	Los catalanes son tacaños. La valoración de María es positiva, su riqueza importa más que su belleza.
Pasos previsibles en las secuencias de hechos.	<i>Compró el billete de 1ª y llegó a Rosario en 4 horas.</i>	Hizo un viaje en transporte público: bus, tren o avión. Accedió a este medio, se acomodó, hizo el viaje completo y llegó a destino sin incidencias. También puede ser que tuviera un compañero de viaje, que hablara con él o ella o no, que fuera al baño, que bebiera o comiera algo, que viera alguna película, etc.

Informe subjetivo de un aprendiz de auditor

ASUNTO: TRATO DE FAVOR AL CLIENTE X POR PARTE DEL DIRECTOR.

Durante el transcurso de nuestra visita a la oficina de Oviedo, se ha detectado por parte del director, un trato de favor al cliente Don X. Este trato de favor es tanto a nivel de atención personal, como a nivel de retribución de sus depósitos.

En los cuatro días que permanecemos en la oficina, este cliente se presentó tres veces, siendo todas ellas tratado personalmente por el director. De las tres visitas, dos fueron simplemente para retirar su dinero de su cuenta corriente, evitándose con esta atención personal, las largas colas en las ventanillas de caja que existen en esta oficina. La otra visita fue para tratar temas personales, sin nada que ver con la actividad de la sucursal.

El director lleva personalmente el control de las cuentas de este cliente, realizando las operaciones necesarias para atender los pagos que se le presenta y mantener el remanente distribuido de la forma más rentable. Esta operatoria le exige una atención casi diaria.

Los depósitos que mantiene este cliente en la oficina son altos, si bien no es uno de los mejores clientes de pasivo de la oficina, existiendo quince clientes con recursos superiores. En sus depósitos tienen condonadas todo tipo de comisiones, por lo que la rentabilidad que se obtiene de este cliente es solamente por el diferencial del tipo. Esta rentabilidad es escasa, pues todas sus cuentas están indexadas al mibor.

Disfruta además de una tarjeta Visa Oro y otra Visa Electrón completamente gratis, y en las esporádicas operaciones de compra-venta de valores, el cobro de comisión es mínimo.

En las cancelaciones de depósitos a plazo fijo que ha realizado con el objeto de reinvertirlos en otros productos con mejores rentabilidades, se le ha condonado la comisión de cancelación anticipada.

Esta sucursal es una de las oficinas de la red que menos comisiones condona, por lo que es llamativo la operatoria seguida con este cliente.

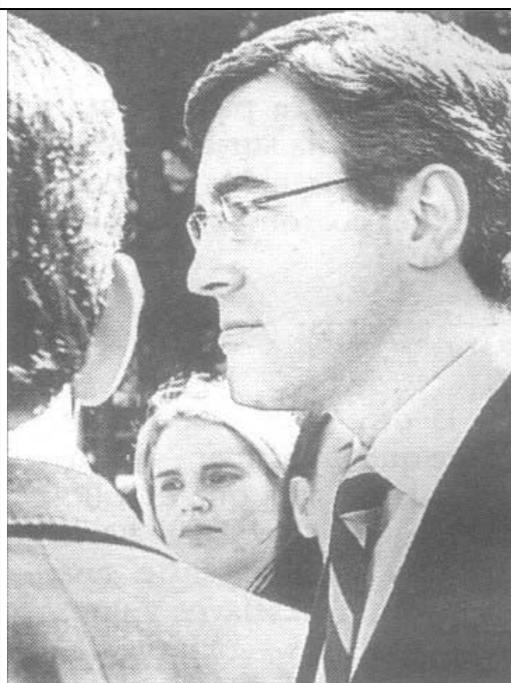
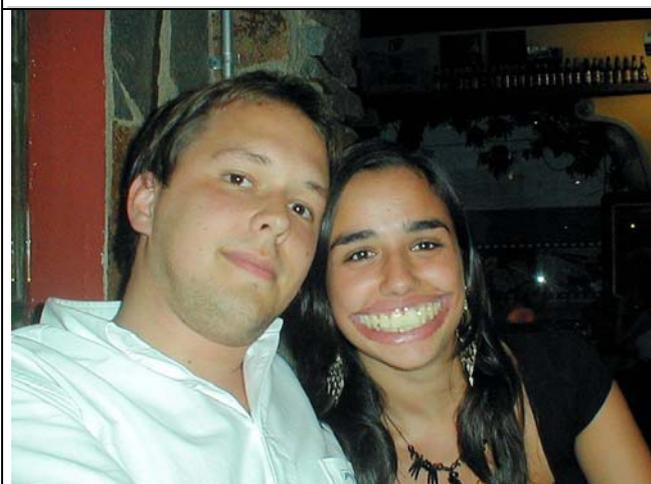
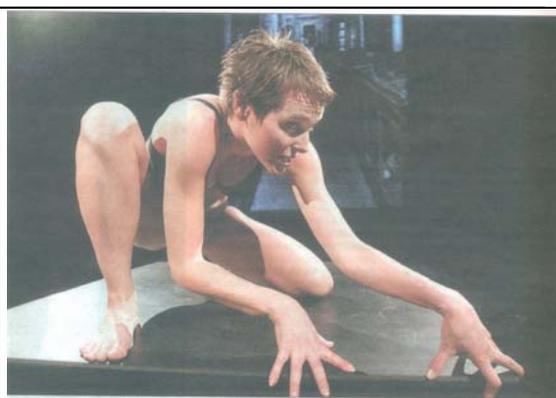
Es significativo también que este cliente trasladó todos sus depósitos, desde la anterior oficina de la Caja, donde era responsable este director, hasta ésta, cuando fue trasladado el actual director.

Como anécdota, en las fechas navideñas, el mejor regalo que realiza la oficina a sus clientes es para éste.

Auditor Aprendiz

Leer las imágenes

Fíjate en las imágenes siguientes y elige las que han sido trucadas. Para cada una, haz una lista de argumentos o rasgos que lo demuestren.



Modelo de planificación de debate con perspectiva crítica

Situación. Es un problema ético de ciencia-ficción: se tiene que escoger un animal terrestre para llevarlo a un nuevo planeta, con la intención de procrear allí una nueva comunidad terrestre.

Otros posibles temas son: salvar la vida en un globo que pierde aire (uno de los diferentes profesionales que van en el viaje debe saltar), elegir los 10 oficios más relevantes para el desarrollo humano, etc.

Estructura del debate:

1. Los aprendices, solos o por parejas, escogen el animal (no pueden darse coincidencias) y preparan los argumentos a favor de su elección. Es interesante que no solo haya animales serios o funcionales (vaca, caballo) sino divertidos o especiales (mosca, serpiente, bambi).
2. Primera ronda de intervenciones de cinco minutos para presentar la especie de animal escogido y el porqué de la elección. Se puede establecer un orden a partir de uno de los candidatos, al azar.
3. Cada aprendiz o pareja tiene que desestimar alguno de los animales propuestos. Hay 3 minutos para pensarlo y buscar argumentos. Lo escoge, prepara los argumentos y se realiza una segunda ronda de intervenciones de cinco minutos dónde cada pareja expone qué animal descartaría. Se puede seguir el mismo orden anterior, pero en sentido inverso. Es interesante determinar que debe hablar el aprendiz que no lo hizo en el turno anterior —en el caso de las parejas o los grupos.
4. Ronda de réplicas. Las parejas cuyos animales han sido desestimados tienen la posibilidad de replicar. Las parejas que no hayan sido rechazadas pueden acudir en la defensa o el apoyo de alguna otra opinión. También hay tiempo para preparar la intervención.
5. Fase de debate abierto, dónde todos pueden dar su opinión sin necesidad de esperar turno. 10'
6. Ronda de intervenciones final en la que cada pareja expone sus conclusiones y vota por un animal determinado. La votación puede ser individual —y no de pareja o grupo— y puede anotarse en la pared. Se puede también hacer una votación sobre la intervención de cada grupo o persona en el debate.

Criterios:

- a. Cada intervención debe durar solo un tiempo establecido. Un aprendiz puede asumir el rol de controlador del tiempo.
- b. Todos los aprendices deben tratarse de usted y referirse al público con un ustedes. El registro debe ser formal y no se admiten palabras malsonantes o coloquiales.
- c. Un tercer aprendiz puede encargarse de verificar que se respetan las rondas, los turnos y que habla siempre un aprendiz diferente.