

Otávio Gallego Lorente

El uso de la lengua española por brasileños en conversaciones telefónicas en el ámbito
laboral.

MONOGRAFÍA

CURSO DE POSTGRADO LATO SENSU:

“O ENSINO DE ESPANHOL PARA BRASILEIROS”

COGEAE – PUC SP

2014

Otávio Gallego Lorente

El uso de la lengua española por brasileños en conversaciones telefónicas en el ámbito
laboral.

MONOGRAFÍA

CURSO DE POSTGRADO LATO SENSU:

“O ENSINO DE ESPANHOL PARA BRASILEIROS”

Tutor: Profa. Dra. Gloria Cortés Abdalla

COGEAE – PUC SP

2014

Autorizo, exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, a reprodução total ou parcial desta dissertação por processos fotocopiadores ou eletrônicos.

São Paulo, 31 de março de 2014.

DEDICATORIA

A mi madre, quien me hizo ser quien soy.

AGRADECIMIENTOS

A la coordinadora de este curso, la Profa. Eliane Gonçalves, quien me permitió reingresar en el posgrado después de algún tiempo.

A mi tutora, la Profa. Dra. Gloria Cortés Abdalla que con desvelo de madre, hizo posible la realización de esta investigación.

A la Profa. Susana Echeverría, quien en un curso de Prácticas Docentes en el Instituto Cervantes, me incentivó a retomar el posgrado.

A los demás docentes, Prof. Jamilson Alves, Profa. Cibele Alonso, Profa. Elena Barcellos, Profa. Eleonora Pascuale, Profa. Marta Scarpato, Profa. Sandra Madureira, Prof. Cleber Ferreira de Joao y la Profa. Fernanda Alegro, quienes contribuyeron para mi crecimiento académico.

A las profesoras, Profa. Sueli de Paula, Profa. Anna Goldberg, Profa. Rosmeire Gouvea, quienes como docentes de otras asignaturas, me enseñaron el amor por la docencia.

A mis compañeros de clase, Santiago Minetti y Eliza Sousa, quienes siempre me ayudaron.

A la empresa de seguro viaje y a mis compañeros de trabajo, quienes me permitieron evaluarlos.

Cuando se utiliza el idioma sin verdadera importancia, pierde su finalidad como medio de comunicación y se convierte en un fin en sí mismo.

Karl Theodor Jaspers

RESUMEN

El presente trabajo tiene por objetivo presentar los resultados del análisis de llamadas telefónicas en español de telefonistas brasileños de una central de atención de seguro viaje en Sao Paulo – Brasil, con base en el Análisis de Errores (Corder, 1977, Durão, 2004, Fernández, 1997 y Gargallo, 1993). Fueron elegidas de manera aleatoria catorce conversaciones reales resultantes de la labor cotidiana de siete profesionales. Considerando el hecho de que el español y el portugués brasileño, lenguas hermanas y tan próximas, pueda provocar interferencias en la comunicación, realizamos el análisis con el propósito de identificar cuáles son los errores encontrados en las conversaciones, cuáles son las dificultades de los telefonistas al momento de hablar español, cómo las solucionan y cuánto el idioma materno juega en la conversación en español. Como forma de definir al grupo de participantes nos detuvimos primeramente en conocer su relación hacia el idioma: acercamiento, creencias y conciencia de sus debilidades. Enseguida, realizamos el análisis de los errores encontrados en las llamadas, puntuándolos y clasificándolos, para luego discutir sobre sus dificultades y la presencia de la lengua materna en la comunicación, basándonos en los conceptos de la teoría de Análisis de Errores e Interlengua. El propósito de este estudio ha sido el de analizar la producción oral en el entorno empresarial como forma de ampliar las discusiones sobre ese tema y ofrecer herramientas para la reflexión teórica para la elaboración de cursos y materiales que consideren la interacción, y la exposición a elementos reales en el aula preparando al aprendiente, profesional de hoy o de mañana, para la comunicación fuera de las clases de idioma.

Palabras-clave: Análisis de errores, conversación telefónica, español, inter lengua, llamadas, mercado laboral, portugués (brasileño), portuñol, telefonistas.

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo apresentar os resultados da análise de ligações telefônicas em espanhol de telefonistas brasileiros de uma central de atendimento ao cliente de uma empresa de seguro viagem na cidade de São Paulo – Brasil, baseada na teoria de Análise de Erros (Corder, 1977, Durão, 2004, Fernández, 1997 y Gargallo, 1993). Foi escolhido de maneira aleatória quatorze conversações reais resultantes do trabalho cotidiano de sete profissionais. Considerando o fato que o idioma espanhol e o português do Brasil, línguas irmãs e tão próximas, pode provocar interferências na comunicação, realizamos o análise com o propósito de identificar quais são os erros encontrados nas ligações, que dificuldades enfrentam ao falar espanhol, como as solucionam e quanto o idioma materno participa na conversação em espanhol. Como forma de definir o grupo de participantes, nos detivemos primeiramente em conhecer a relação dos telefonistas com o idioma: aprendizado, crenças e consciência de suas debilidades. Em seguida, realizamos a análise dos erros encontrados nas gravações, pontuando-as e classificando-as, e posteriormente discutimos sobre as dificuldades desses profissionais e a presença do idioma materno na comunicação. Para a discussão nos baseamos nos conceitos da teoria de Análise de Erros e Interlengua. O propósito deste estudo foi de analisar a produção oral no âmbito profissional, ampliar as discussões sobre o tema e oferecer ferramentas para a reflexão teórica para a elaboração de cursos e materiais que considerem a interação, e a exposição a elementos reais em aula, preparando o aluno, profissional de hoje ou de amanhã, para a comunicação fora das classes de idioma.

Palavras-chave: Análise de erros, ligação telefônica, espanhol, interlengua, conversação, mercado de trabalho, português (brasileiro), portunhol, telefonistas.

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1 – Cuestionario – Tipos de preguntas	30
Cuadro 2 – Clasificación de las preguntas del cuestionario	31
Cuadro 3 – Tipología de los errores para el análisis	41
Cuadro 4 – Denominación propia para la clasificación de interlengua	49
Cuadro 5 – Errores de transposición clasificados	51
Cuadro 6 – Errores de traducción clasificados	53
Cuadro 7 – Errores de transición clasificados	55
Cuadro 8 – Los errores de cambio de registro – imperativos	60
Cuadro 9 – Los errores de cambio de registro – conjugación verbal	61
Cuadro 10 – Los faltos de sentido – artículos	62
Cuadro 11 – Los faltos de sentido –preposiciones	64
Cuadro 12 – Los faltos de sentido – pronombres complementos	66
Cuadro 13 – Verbos – transposición	68
Cuadro 14 – Verbos – tiempo verbal incorrecto	69
Cuadro 15 – Verbos – transición	70
Cuadro 16 – Verbos – omisión del verbo	70
Cuadro 17 – La dificultad de los telefonistas al hablar español	72
Cuadro 18 – Las dificultades por grupo de telefonistas	73
Cuadro 19 – Las dificultades en el cambio de registro	74
Cuadro 20 – Las dificultades en los verbos	75
Cuadro 21 – Las dificultades en el léxico	76
Cuadro 22 – Solución frente a las dificultades	77
Cuadro 23 – Clasificación de las estrategias de comunicación en las conversaciones de los telefonistas, según Gargallo (1993)	81
Cuadro 24 – Telefonista T1 – Llamada 1	95
Cuadro 25 – Telefonista T1 – Llamada 2	96
Cuadro 26 – Telefonista T2 – Llamada 1	97
Cuadro 27 – Telefonista T2 – Llamada 2	98
Cuadro 28 – Telefonista T3 – Llamada 1	99
Cuadro 29 – Telefonista T3 – Llamada 2	100
Cuadro 30 – Telefonista T4 – Llamada 1	101

Cuadro 31 – Telefonista T4 – Llamada 2	102
Cuadro 32 – Telefonista T5 – Llamada 1	103
Cuadro 33 – Telefonista T5 – Llamada 2	104
Cuadro 34 – Telefonista T6 – Llamada 1	105
Cuadro 35 – Telefonista T6 – Llamada 2	106
Cuadro 36 – Telefonista T7 – Llamada 1	107
Cuadro 37 – Telefonista T7 – Llamada 2	108

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Nivel de fluidez del español	43
Gráfico 2 - ¿Habla un tercer idioma?	44
Gráfico 3 - ¿Cuál es el tercer idioma?	45
Gráfico 4 – Agrupación de las formas de interlengua	49
Gráfico 5 – Incidencias para cambio de registro	58
Gráfico 6 – Los faltos de sentido	62
Gráfico 7 – Los tipos de errores en los verbos	67
Gráfico 8 – Estrategias de comunicación utilizadas en la conversación según el criterio de Gargallo (1993)	80

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 – Nacionalidad de los telefonistas	34
Tabla 2 – Idiomas de atención telefónica	35
Tabla 3 – Total (N 109) de errores por tipología	46
Tabla 4 – Los errores de interlengua clasificados	48
Tabla 5 – Los errores del criterio gramatical	56
Tabla 6 – Los errores de cambio de registro por telefonista	57
Tabla 7 – Definición de las estrategias de comunicación basada en Gargallo (1993, p. 145–148)	79

SUMARIO

INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN	15
1. PRESUPUESTOS TEÓRICOS	20
1.1 El idioma español en el ámbito laboral brasileño	20
1.2 Análisis de errores	21
1.3 La interlengua	24
1.4 El portuñol	25
1.5 Los falsos amigos	26
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	28
2.1 Elección metodológica	28
2.2 Instrumentos de recolección de datos	29
2.2.1 El cuestionario	29
2.2.2 Las grabaciones de las llamadas telefónicas	32
2.3 El contexto de la investigación	33
2.4 El perfil de los participantes	35
2.4.1 El perfil individual de cada telefonista	37
2.5 Metodología de análisis	39
3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	42
3.1 Panorama de las llamadas	42
3.2 Los errores	45
3.3 El criterio fonético – la pronunciación	46
3.4 El criterio léxico	47
3.4.1 Interlengua	48
3.4.2 Los falsos amigos	55
3.5 El criterio gramatical	56
3.5.1 El cambio de registro	57

3.5.2	Los faltos de sentido	61
3.5.3	Los verbos	67
3.5.4	Los pronombres sujeto	71
3.6	Las dificultades y las estrategias de superación	71
3.7	La presencia de la lengua materna en las conversaciones en español	83
CONSIDERACIONES FINALES		 86
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		 90
ANEXOS		 92

INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

Esta investigación forma parte de la exigencia para la obtención del título de especialista del curso de Lato Sensu “Ensino de espanhol para brasileiros” de la Pontificia Universidad Católica PUC – COGEAE en la ciudad de Sao Paulo – Brasil, orientada por la Profa. Dra. Gloria Cortés Abdalla.

No actuamos como profesores de español, tampoco nos graduamos en filología o cualquier área correlato, somos licenciados en Técnicas e Investigación de Mercado (Marketing). Lo de la producción oral siempre nos fascinó desde pequeños, cuando empezamos nuestro primer cursillo de inglés, a los diez años de edad. No lejos, siempre nos agobiaron mucho las conversaciones en las clases de idiomas: los juegos de roles, las mismas actividades para incentivar a la producción oral de los alumnos. En general, muy distintas a las conversaciones reales que entablábamos en nuestra vida profesional en otro idioma.

Desde entonces nos quedó la idea que hablar otro idioma, iba mucho más allá que dominar reglas o del conocimiento puramente lingüístico, tal vez porque la experiencia que obtuvimos a lo largo de nuestra trayectoria profesional lo demostrara, ya que nos la pasamos interactuando en diferentes idiomas, fuese en aeropuertos o centrales de atención telefónicas de ámbito internacional.

En 2007, cuando aún vivíamos en Barcelona, trabajábamos en el departamento de atención telefónica de una empresa de electrodomésticos y dábamos atención telefónica a clientes de Portugal y España. Nos despertaba el interés y a la vez nos intrigaba la gran dificultad que tenían muchos brasileños en hablar el idioma español, no solo por el acento, tampoco de los que estaban de paseo o vacaciones por allí, sino de aquellos que estaban insertados en el contexto social de aquel país, que trabajaban o vivían allí desde hace mucho.

A finales de 2011, regresamos a Brasil. Fuimos a trabajar para una empresa de seguro viaje, también en el departamento de atención telefónica. Nuestros compañeros de trabajo eran gente de diferentes nacionalidades, argentinos, peruanos, hondureños, japoneses y brasileños. Allí, se hablaba español, inglés, japonés y portugués.

En esa empresa, no tardó mucho para que nos percatáramos, los telefonistas brasileños hablando español tenían las mismas dificultades y repetían los mismos errores, los que ya habíamos escuchado en España de los brasileños.

Reflexionábamos mucho sobre la producción oral de ellos al hablar español y comparábamos la rutina laboral de los brasileños en Brasil y la que habíamos vivido en España, eran casi que idénticas. Durante su turno de trabajo, los brasileños, estaban expuestos constantemente al idioma español, fuese por las incesantes llamadas entrantes de los hispanohablantes o más bien, de escuchar a sus compañeros de trabajo de habla hispana. Además de ello, toda la comunicación en ambas empresas se hacía en castellano. Igualmente, necesitaban escribir, haciendo relatos e informes en ese idioma.

Fueron esas semejanzas las que nos llevaron a creer que la central de atención de Brasil era el ambiente adecuado para investigar los errores y cuanto la lengua materna, dada la proximidad, jugaba en contra en la conversación.

Así que, consideramos que los siete (7) telefonistas brasileños, con experiencias distintas hacia al español, lo que les hacía un grupo heterogéneo, en mucho podrían aportar y posiblemente traer a la luz, respuestas para nuestras inquietudes e indagaciones que tuvieron inicio en España.

En paralelo, La Jornada Mundial Católica que ocurrió en la ciudad de Rio de Janeiro - Brasil a mediados de junio de 2013, que colmó con la visita del Pontífice, que incrementó el número de llamadas entrantes al departamento de atención telefónica de la empresa de seguro viaje en la que trabajábamos. Mientras cursábamos a las más diversas solicitudes de turistas, observábamos que gran parte de los recepcionistas de hoteles, coordinadores de viajes, personal de los centros médicos, voluntarios, taxistas y otros, por más que tuviesen buena voluntad, no hablaban otro idioma, siquiera estaban preparados para atender a la demanda de aquellos visitantes.

También corroboró positivamente para este estudio, el hecho que Brasil sería anfitrión de eventos importantes hasta 2016, como la Jornada Mundial Católica de 2013, el Mundial de 2014 y las Olimpíadas de 2016, que consecuentemente atraerían

muchos extranjeros y exigiría un personal habilitado para recibirlos en los más diversos segmentos profesionales.

La necesidad de hablar otro idioma para las relaciones comerciales o laborales se hacen imperativas, Sedycias (2005, p. 35) afirma que la creciente globalización mundial, las privatizaciones y el MERCOSUR (1991), hacen con que aprender otra lengua no sea un lujo intelectual, sino una emergencia.

Para el caso específico de Brasil, Sedycias (2005, p. 19) complementa que la aparición de grandes empresas españolas a partir de 1996, el colectivo español en ese país y el peso de su cultura contribuyeron a que se incrementase la búsqueda por cursos de español.

Esta investigación se vuelca a la producción oral del español por brasileños en el ámbito laboral, haciendo un recorte a las llamadas telefónicas, que se estructura únicamente en la conversación, dispensando cualquier elemento no verbal, que mucho ayuda en la comunicación en otro idioma cuando nos escapa algo y llevando en cuenta los diferentes procesos de aprendizaje del idioma de los profesionales que acuden a las vacantes.

Preferimos llamar a proceso de aprendizaje, porque Gargallo (1993, p. 136) cita a Krashen (1981) que propone la diferenciación entre adquisición y aprendizaje: la primera se refiere a un proceso inconsciente y el segundo, relacionado con una instrucción reglada.

Sin más pretensiones, creemos que este trabajo se justifique por la escasez de literatura académica en la que pone de relieve la dificultad y los obstáculos que encuentran esos profesionales al hablar un idioma que no lo suyo.

Quisiéramos también, aportar al proceso de enseñanza de modo a llenar ese hueco, pero más que todo, preparar al aprendiente, profesional de hoy o de mañana, para la comunicación fuera de las clases de idioma y quizás ofrecer herramientas para la reflexión teórica para la elaboración de cursos y materiales que consideren la interacción, y la exposición a elementos reales en el aula.

Según Durão (2004, p. 46) “los errores que aparecen en los sistemas transitorios producidos por los aprendices de lengua funcionan como indicadores de las áreas de

mayor dificultad y, a la vez, sirven para que se repasen y produzcan materiales didácticos más ajustados a las necesidades de esos aprendices”.

Esta investigación se basa en el Análisis de Errores propuesto por Corder (1967) y luego por Gargallo (1993), Fernández (1997) y Durão (2004) que rescatan su teoría en sus obras.

El contexto de la investigación es el departamento de atención de la empresa de seguro viaje ubicada en Sao Paulo – Brasil y los participantes son siete (7) telefonistas brasileños que hablaban español.

No lejos, antes de tratar los errores, creímos sumamente importante saber más sobre los telefonistas brasileños: edad, grado de instrucción, otras lenguas, el proceso de aprendizaje, sus creencias, percepciones y conciencia hacia las dificultades en español y experiencias anteriores con el idioma.

Hicimos una relación de los errores más comunes, que habíamos escuchado en España y que ahora se repetían en Brasil, elaboramos una guía, en donde hemos puesto individualmente por telefonista, cada una de las incorrecciones.

Como forma de no inhibir o refrenar a los telefonistas, optamos por analizar las grabaciones de las conversaciones, para identificar y cuantificar los errores, escuchamos dos (2) llamadas para cada participante, un total de catorce (14) conversaciones telefónicas.

Finalizada cada una de esas etapas, contrastamos los resultados del cuestionario y la guía y procuramos responder:

1. ¿Cuáles son los errores de los telefonistas al momento de hablar español?
2. Cuando tienen dificultades en la producción oral ¿cómo las solucionan?
3. ¿Cuánto el idioma materno juega en la conversación en español?

Dividimos este trabajo en tres capítulos: en el primero, abordamos los aspectos teóricos, el resumen histórico sobre los orígenes del portugués y el español, el proceso de interferencia, el portuñol, los falsos amigos, el análisis de errores y el idioma español en el ámbito laboral brasileño.

En el segundo capítulo, presentamos la metodología de la investigación, la elección metodológica, el contexto de la investigación, los participantes, la herramienta de recolección de datos y las llamadas telefónicas y la metodología de análisis.

El tercer capítulo hacemos la discusión de los resultados.

La última parte, la dedicamos a las consideraciones y reflexiones sobre el tema.

CAPÍTULO 1

1. PRESUPUESTOS TEÓRICOS

En este apartado presentamos los supuestos teóricos que servirán de base a nuestra investigación.

1.1 El idioma español en el ámbito laboral brasileño

Sedycias (2005, p. 39) alude que geográficamente, en el mapa de Sudamérica, Brasil es el único país de habla portuguesa, contrastando con otros países de habla hispana, con lo cual llama la atención a la importancia del estudio del idioma español desde el punto de vista económico, comercial y cultural ya que comparten culturas muy semejantes.

Marín (2001, p. 75) complementa que, que al referirnos a la expansión de un idioma, no podemos delimitarlo solo de los territorios en que se habla, sino de las zonas fronterizas de su economía, la penetración de su cultura que incluye como aspecto esencial su incidencia científica y técnica.

El MERCOSUR creado en 1991 ilustra las consideraciones anteriores de ambos autores, ya que se configura como un importante bloque comercial entre países de Sudamérica, tiene como idiomas oficiales, el portugués y el español, y que actualmente permite la libre circulación de los ciudadanos del bloque. El incremento económico proporcionado por este bloque, hizo que los brasileños probasen un mayor contacto con la lengua española.

Moreno Fernández (2005, p. 20) comenta a una investigación hecha con quinientos e treinta ejecutivos brasileños, en la que el segundo idioma hablado por ellos, era el idioma español. Añade la autora que en el proceso de privatización de las empresas en Brasil, España fue protagonista. Posteriormente, la entrada de otras empresas españolas como Telefónica y Santander en el mercado brasileño también impulsó la enseñanza del español en Brasil.

El periódico madrileño, ABC.es, con fecha de 19 de mayo de 2012, cita una encuesta de investigación realizada por el Instituto IPSOS entre 24 países de todo el

mundo y también hace referencia que el español es el idioma más hablado en el trabajo a nivel mundial y el primer idioma extranjero hablado en Brasil, Reino Unido y EEUU y el segundo en Francia y Alemania.

Aun refiriéndonos a ello, el sitio de internet brasileño, globo.com publicó el 23 de julio de 2012, en el apartado de noticias, que el mercado de trabajo brasileño empieza a exigir un segundo idioma para puestos de trabajos más sencillos, entre ellos, el idioma español, agrega aun, que el idioma español también crece en importancia en el mercado laboral brasileño.

Esta demanda, debe seguir creciendo, tengamos en cuenta que Brasil será anfitrión de grandes eventos mundiales como lo fue en la Jornada Mundial Católica y La Copa de las Confederaciones, y lo será el Mundial y las Olimpiadas, que consecuentemente exigirá un personal habilitado para atender a tantos extranjeros.

1.2 Análisis de errores

El análisis de errores nació a finales de los años sesenta, tras la publicación de un artículo de Corder, “The significance of learners errors” para contraponer la teoría del Análisis Contrastivo, utilizado desde los años 40.

Hasta entonces, la teoría del Análisis Contrastivo, se centraba únicamente la interferencia de la lengua materna en la segunda lengua, despreciando todo lo demás. No lejos, diferentes investigaciones demostraron que donde no debía producirse un error, dada la semejanza entre la lengua materna y la lengua extranjera, los aprendientes se equivocaban y al contrario, estructuras diferentes o complejas en ambas lenguas eran asimiladas sin más problemas.

El Análisis de Errores cambió ese pensamiento, encontrando en el error un importante aliado hacia el avance del aprendizaje de una segunda lengua. Fernández (1997, p. 16) señala que la propuesta que se acercaba a lo que se nombraba versión moderada del Análisis Contrastivo, no buscaba, a partir de comparaciones entre la lengua materna y la segunda lengua, identificar cada error, sino conocer cuáles eran resultados de esa interferencia.

La teoría Análisis de Errores de Corder se inspira en la teoría de adquisición lingüística de Chomsky (1965), en las que infiere que los procesos de aprendizaje de

una segunda lengua pasan por circunstancias semejantes parecidas a los niños, al aprender su lengua materna, basándose que el hombre, a partir del *input*, genera mecanismos y es capaz de comprender y generar mecanismos nunca escuchados antes. Luego, los errores son inevitables y son indicativos de las dificultades que encuentran los aprendientes. Con eso, los fallos que eran altamente repudiados, pasan a ser el eje de investigaciones con el fin de entender cómo se producen. Ello contraria los estudios del Análisis Contrastivos que se limitaban a buscar razón en los errores únicamente en la lengua materna.

Según Gargallo (1993, p. 76), el Análisis de Errores es una contribución a la Lingüística Aplicada, ya que eleva el estado del error, pasando a ser visto como signos positivos de que el proceso de aprendizaje se está llevando a cabo.

Durão (2004, p. 55) recaba que los errores no deben ser vistos como señas de incompetencia, sino resultados de los intentos del aprendiente por desarrollarse en la segunda lengua.

La teoría de Análisis de Errores se adecua a nuestro trabajo, debido al carácter cuantitativo de nuestra investigación, ya que anhelamos conocer los errores más frecuentes derivados de la comunicación diaria entre profesionales brasileños hablantes del español con hispano hablantes y a partir de ello, conocer las interferencias producidas por la lengua materna en la segunda lengua.

Tenemos en cuenta que la identificación de dichos errores puede contribuir positivamente al desarrollo de esos profesionales que tuvieron en contacto con el idioma español de distintas formas, y hoy lo utilizan como eje de trabajo en sus vidas profesionales como modo de comunicación.

A ello, Fernández (1997, p. 19) alude que la técnicas de superación del error que se basan en el Análisis de Errores, llevan en cuenta la toma de consciencia por parte del aprendiente y sus estrategias y la interacción discursiva que solicita la reestructuración de los enunciados distorsionantes.

Los errores, cometemos todos, sea en nuestra lengua materna, o en la producción de una segunda o tercera lengua, y son motivados por diferentes factores, no obstante,

los que se hacen más presentes y recurrentes, identifican zonas en la que debemos perfeccionar.

Fernández (1997, p.18) explica que la fundamentación psicolingüística de la Teoría de Análisis de errores, se deriva de la aplicación al aprendizaje de segunda lengua de investigaciones realizadas sobre la lengua materna, sobre todo, el aporte de Chomsky (1965), que lo asocia al proceso creativo del niño, como la puesta en marcha de un mecanismo interno capaz de construir una lengua dada, a partir de los datos a los que está igual expuesto, igual que en el proceso de aprendizaje de una segunda lengua.

En las literaturas que abarcan el tema, solemos encontrar distintos nombres al error: incorrección, falta, lapsus, bien diferentes conceptualizaciones. No lejos, nos decantamos por la definición de Durão (2004, p. 53), en que según la autora, el error corresponde al uso de elementos lingüísticos o pragmáticos que dificultan o impiden la comprensión de un mensaje.

Según Gargallo (1993, p. 91), se han propuestos inventarios de los errores más frecuentes a fin de valorar la importancia y gravedad, y con eso señalar las áreas de dificultad en el aprendizaje. No obstante, al clasificar un error, conllevamos la idea de una fuente individual, que es algo complicado, porque en muchos casos, se relacionan a varios factores. A partir de ahí, se generó diferentes criterios para evaluar las competencias comunicativas y gramaticales.

Nos decantamos por evaluar los criterios fonético (dificultad en la pronunciación de las letras, g, j y r, léxico (las diferentes formas del idioma materno en la conversación en español) y gramatical (verbos, cambios de registro, adición u omisión de artículos, pronombres y preposiciones) para creación de nuestro inventario de errores y a partir de ello, confeccionar nuestra guía de análisis (Anexo B).

En la labor de nuestro análisis de clasificación de errores, constatamos que algunos de ellos, podrían pertenecer a más de un criterio. A ello, Durão (2004, p. 83) también hace referencia que un determinado error puede pertenecer a la vez, a más de una categoría.

Buscamos mantenernos fieles a la taxonomía elegida para la clasificación, de todos modos, en la discusión de los resultados, hemos buscado siempre que posible hacer mención a uno u otro criterio que pudiera pertenecer a otra clasificación.

1.3 La interlengua

Según Gargallo (1993, p. 125), el término fue acuñado por Selinker en 1969 y reelaborado en 1972, que lo define como el sistema lingüístico separado, sobre cuya existencia podemos hacer hipótesis en el *output* de un estudiante al intentar producir la norma de la lengua meta.

Fernández (1997, p. 20) aporta que la interlengua es una etapa obligatoria en el aprendizaje y la define como un sistema lingüístico interiorizado, que evoluciona tornándose cada vez más complejo, sobre el cual el aprendiz posee intuiciones.

Durão (2004, p. 60) alude interlengua como el modelo teórico a través del cual podemos conocer las etapas de desarrollo de una lengua objeto de estudio.

En las citas que tomamos de las autoras, nos inclinamos por decir que la interlengua es un sistema lingüístico intermediario, entre la lengua materna y la segunda lengua, en las que los hablantes buscan aproximarse a la segunda lengua, de diferentes maneras para alcanzar el objetivo comunicativo.

Según Fernández (1997, p. 20), la característica principal de la interlengua es la variabilidad, en la que se hace objeto de numerosos intentos de explicación y de análisis.

Gargallo (1993, p. 129) agrega que el sistema intralingüístico empleado por el estudiante, en general, es una simplificación o reducción de un código más complejo de una lengua que se está aprendiendo.

En el caso de aprendientes de lenguas próximas, como el portugués brasileño o el español, Durão (2004, p. 63) aporta que las producciones de esos hablantes no expresan conocimientos autónomos, sino artificiales, porque ellos tienen un acceso artificial a las informaciones de la lengua que estudian, son falsos principiantes.

A lo que comenta Durão (2004), reflexionamos que la proximidad entre el portugués brasileño y el español, desde la perspectiva territorial, gramatical y fonética,

que conlleva la existencia de vocablos idénticos en la pronunciación y la escrita, hace que el aprendiente no sea un desconocer completo del idioma, y a la vez, transite el conocimiento de la lengua materna a la segunda lengua.

Durão (2004, p. 64) comenta que la transferencia es la primera característica identificada por Selinker (1972) en la interlengua y la divide en dos tipos, la transferencia lingüística que es el empleo de elementos, reglas y subsistemas que proceden de la lengua materna y la transferencia de instrucción, que se relaciona con los elementos identificables en el proceso de instrucción a que los estudiantes están sometidos.

En este trabajo podremos inferir sobre los elementos que se refieren a la transferencia lingüística de los telefonistas, ya que la investigación se da en ámbito profesional, y aunque algunos de los participantes afirmen haber cursado la enseñanza reglada del idioma, desconocemos como se produjo el proceso.

Durão (2004, p. 64) agrega que hay dos tipos de recursos que los aprendices emplean para elaborar la interlengua: la estrategia de aprendizaje que están relacionadas al acercamiento del estudiante hacia el material que debe aprender y la estrategia de comunicación que tiene que ver como el aprendiz administra el conocimiento de la lengua extranjera con el fin de solucionar lo que tiene por delante.

Igualmente, en la discusión de los resultados, hablaremos de las estrategias de comunicación que conllevan a la superación de las dificultades en la conversación telefónica.

1.4 El portuñol

Conectado al tema anterior, del portuñol, el tema de los falsos amigos es bastante frecuente en los medios de enseñanza del español en Brasil.

Durão (2004, p. 4-5) señala que el portugués y el español son afines, derivados del latín. Ambos idiomas, a lo largo del desarrollo de sus trayectorias, mantuvieron aspectos semejantes y a la vez rasgos distintos, adquiriendo características propias. La autora menciona que, durante toda la Edad Media, el español era una lengua de empleo general en toda Península Ibérica, incluyendo a Portugal, aunque no se dejase de utilizar el portugués.

Según Seco (1996, p. 51-52) las mismas raíces del latín viven hasta hoy, bajo distintas formas de evolución, en Portugal, en España, en Francia, en Bélgica, en Suiza, en Italia y en Rumania y en todos los territorios, a donde llevaron los colonizadores.

En América, Moreno Fernández (2000) alude a los viajes de Colón por la costa de Sudamérica, el Tratado de Tordesillas y la unión con Felipe II de las coronas de España y Portugal. Recuerda también a la grande inmigración española a Brasil y la vecindad a los países de habla hispana, corroborando por convertir el español en una lengua cercana y familiar en todas las relaciones.

Marín (2001, p. 76) alude que, siempre que dos lenguas están en contacto, se producen fenómenos conocidos como lenguas francas, que es una mezcla simplificada que sirve para la intercomprensión, en general, en dominios limitados y que pasaron a significar erróneamente, lenguas comunes, generales o internacionales y cita al portuñol y al spanglish.

Según García (p. 557), no se puede afirmar que desde el punto de vista científico, exista el portuñol en el Territorio Español, sin embargo, en las fronteras de los países sudamericanos, entre países de lengua hispana como Argentina, Uruguay y Paraguay con Brasil, hay estudios lingüísticos que comprueban variantes dialectales resultados de esa mezcla, en los cuales se añaden componentes indígenas, como por ejemplo el guaraní, que han dado lugar en algún caso, a dialectos hablados en la zona fronteriza de Brasil y Uruguay. La autora aporta que el término portuñol no se encuentra en el diccionario de la RAE, no obstante, podemos encontrar su definición en diccionarios brasileños.

1.5 Los falsos amigos

González (2001, p.3) en el Manual de portugués para brasileños, se refiere también a sobre tales “amigos”.

La similitud entre las lenguas española y portuguesa es, sin duda, una ventaja para el aprendizaje rápido. Sin embargo, es también un arma de doble filo, pues el hispanohablante encontrará multitud de formas similares a su lengua que poseen un uso y un significado completamente diferente. Deberá, por lo tanto, prestar más atención que cualquier otro estudiante a las particularidades del portugués y, en consecuencia, debe evitar guiarse sólo por las estructuras y el léxico del castellano sin cerciorarse con anterioridad sobre su uso en portugués.

Creemos que la citación también se hace válida para los brasileños aprendientes del idioma español.

A lo mejor, a causa de ello, los falsos amigos o heterosemánticos, sean objeto de estudios y podemos encontrar un sinfín de materiales académicos que se vuelcan a su estudio. En blogs y sitios de internet se halla una serie de listados de palabras con la finalidad de facilitar la vida del usuario de una segunda lengua, haciendo mención sobre las posibles trampas generadas por los falsos cognados.

Como citado por Carrasco (2001) y Durão (2004), es la proximidad entre el portugués brasileño y el español quien condiciona muchas trampas, ya que en ambos idiomas podemos encontrar, palabras iguales con significados distintos y palabras parecidas con signados parciales y otras con significados distintos. A ellos, Durão (2004, p. 146) comenta a Wandruzka, que basado en Chuquet y Paillard (1987), nombra el primero de falsos amigos totales y el segundo de falsos amigos parciales.

El uso de los falsos amigos, suele por general, hacerse más presente en el habla de los aprendientes iniciales brasileños del idioma español, que de arriesgarse a hablar, acaban por confundirse, no raras excepciones, suceden en las producciones orales de cualquier nivel.

En el caso de las conversaciones telefónicas, los falsos cognados podrían causar confusión en la comunicación, llevando al interlocutor entender algo distinto a lo que realmente se quiere decir. Imaginemos que el telefonista brasileño le diga a un cliente de habla hispana: - ¡Acuda Vd. al **balcón** en el hospital!

Durão (2004, p. 145) refuerza la dificultad que suelen tener los brasileños en cuanto a la utilización correcta de los falsos cognados, en lo que se refiere a la semejanza gráfica, prosódica y semántica y alerta a la atención extremada que los profesores de lenguas deben dar a ese fenómeno para que se eviten tales confusiones e propone estrategias en clase.

En el próximo capítulo tratamos de la metodología de esta investigación.

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo presentamos la metodología de la investigación, la elección metodológica, los instrumentos de recolección de datos, detallando el cuestionario utilizado y el método y descripción de las grabaciones de las llamadas telefónicas analizadas. Igualmente, se describe el contexto de la investigación con el detalle del perfil de los participantes y, por fin, la metodología de análisis.

2.1 Elección metodológica

Para Severino (2007, p. 117) hay varias modalidades de investigación que se pueden emplear, todas ellas requieren coherencia epistemológica, metodológica y técnica para su adecuado desarrollo. Es la metodología quien determina el desarrollo de la investigación.

Latorre, Rincón y Arnal (1992, p.53) afirman que es el investigador quien debe escoger el método adecuado para los objetivos de la investigación. El problema puede tener orientación de comprobación, de descubrimiento o de aplicación para la práctica. Siendo así, para este trabajo escogimos el estudio de caso.

Severino (2007, p. 121) define estudio de caso como un método de investigación concentrado en el estudio de un caso particular, considerado representativo a partir de un conjunto de casos análogos. La recolección de datos y su análisis suelen darse, en general, de manera idéntica que los trabajos de campo.

Barros y Lehfeld (2007, p. 112) aluden a Chizzotti (1991, p. 102 y 103) que complementa: el estudio de caso es una modalidad de estudio en las Ciencias Sociales volcado a la recolección de información sobre uno o varios casos particularizados, elaborándose informes críticos organizados, dando lugar a decisiones e intervenciones sobre el objeto de estudio de la investigación.

Aporta Yin (2002, p. 2), que los estudios de casos son estrategias preferidas cuando el investigador tiene poco control sobre los eventos o cuando el foco está en un fenómeno contemporáneo dentro de un contexto de la vida real.

Continúa Yin (2002), que el estudio de caso volcado a los propósitos de enseñanzas no necesita contener una completa o precisa rendición de eventos actuales, su tarea es establecer un marco para la discusión y debate en medio de estudiantes.

A continuación, presentamos los instrumentos de recolección de datos, el contexto y participantes.

2.2 Instrumentos de recolección de datos

En este apartado nos detendremos en la descripción de las herramientas utilizadas para la recolección de datos.

El interés de nuestro estudio recae sobre la producción oral de los siete (7) telefonistas brasileños en español.

No obstante, nos preocupaba el hecho que si ellos tuviesen constancia de la evaluación, al momento de la llamada podrían hacerse más cuidadosos al hablar o ponerse nerviosos, inhibidos, interfiriendo positiva o negativamente en los resultados. Así, no nos bastaría con sentarnos al lado de cada uno de ellos y evaluarlos.

De esa manera, para el análisis, nos decantamos por escuchar grabaciones de conversaciones telefónicas. Tales grabaciones nos proporcionaron escuchar las llamadas en totalidad y observar si los errores perjudicaron la conversación.

Por otro lado, entendimos también que esta investigación no lograría éxito, si no supiéramos más de esos profesionales. Aunque compartiesen el portugués brasileño como lengua materna, eran notorios los distintos niveles de fluidez del español, lo que les hacía un grupo heterogéneo. Así, como forma de definirlos y agruparlos nos detuvimos a conocer la relación de ellos hacia el idioma, entregándoles un cuestionario.

2.2.1 El cuestionario

De acuerdo con Barros y Lehfeld (2007, p. 106) la herramienta más utilizada para recolección de información es el cuestionario. No está limitado a una cantidad de

preguntas, pero se recomienda que no sea muy exhaustivo. Se entrega por escrito y el informante lo devolverá por escrito.

Al diseñar un cuestionario, Fernández (2008, p. 87), Barros y Lehfeld (2007, p. 106) aluden que el investigador debe preocuparse por el tamaño, contenido y claridad en la presentación de las preguntas con el propósito de estimular él que responde.

Fernández (2008, p. 86 y 87) aun añade, si el instrumento tiene más preguntas cerradas, se acomoda más al análisis cuantitativo ya que la interpretación de los datos se pauta en los resultados estadísticos. Si tiene preguntas abiertas se acomoda más al análisis cualitativo, una vez que uno puede expresar opiniones o puntos de vista. La autora también destaca que es frecuente optarse por cuestionarios con preguntas abiertas y cerradas.

Como la aplicación del cuestionario tenía función cuantitativa y cualitativa, seguimos la orientación de Fernández (2008), optamos por preguntas abiertas, cerradas y mixtas. Las preguntas cerradas son la mayoría, las escogimos para mejor controlar la diversidad de las respuestas. Para las preguntas mixtas, permitimos al telefonista contestar con una variable no presente entre las alternativas.

Dejamos las tres últimas cuestiones abiertas para que el telefonista pudiese responderlas libremente.

Elaboramos un cuestionario con catorce (14) preguntas (Anexo A), según el Cuadro 1.

Cerradas	Mixtas	Abiertas
1, 4, 5, 7, 8, 9, 10 y 11	2, 3 y 6	12, 13 y 14

Cuadro 1 - Cuestionario - Tipos de preguntas

En cuanto a las preguntas del cuestionario, las dividimos de la siguiente manera:

A) **Informaciones:** franja etaria, formación académica y adquisición del idioma español y otros idiomas, si había trabajado anteriormente con el español y por cuánto tiempo.

B) **Percepción:** nivel de fluidez del idioma, afectividad hacia el español, si el tercer idioma le ayudó a comprender el español y el grado de dificultad entre el español y su lengua materna.

C) **Conciencia:** cuáles eran las dificultades, a qué las atribuya y cómo las solucionaba.

	Clasificación	Descripción	Preguntas
Informaciones	Adquisición:	¿Dónde? ¿Cómo? y tiempo de contacto con el idioma.	1, 2, 3 y 4
	Otro idioma:	Si habla un tercer idioma y ¿cuál?	6
	Experiencia:	Si trabajó antes con el español y por cuánto tiempo.	10 y 11
Percepción	Lengua materna:	Dificultad entre el español y su lengua materna.	8
	Español:	Nivel de fluidez y afectividad hacia el español.	5 y 9
	Otro idioma:	Si el tercer idioma le ayudó a comprender el español.	7
Conciencia	Dificultad y errores:	Identificación, causa de las dificultades y cómo las soluciona.	12, 13 y 14

Cuadro 2 - Clasificación de las preguntas del cuestionario

Pensamos la pregunta ocho (8) a los telefonistas no estudiaron el español. Tal vez, porque como muchos, compartiesen la creencia que el español en relación al portugués es fácil, dispensando estudiarlo más a fondo. Luego, la contrastaríamos con la pregunta uno (1), si el telefonista estudió el idioma español. En caso que los telefonistas que no estudiaron, respondiesen que les parecía fácil, podríamos intuir que fuera esa la razón por la cual no se motivaron a estudiar el español.

La pregunta nueve (9) se refirió a la afectividad del telefonista hacia al idioma español, de que la investigación se diera en el ámbito laboral sobre la producción en

español, el profesional más bien, podría hablarlo por necesidad o por la exigencia a la función y no esforzarse mucho por hablarlo.

Definimos todas las preguntas del cuestionario el 09-septiembre-2013. El cuestionario fue entregado a los telefonistas el 10-septiembre-2013 al inicio de sus turnos de trabajo. Les explicamos a ellos que el cuestionario formaba parte de una investigación en la que contrastaríamos los errores encontrados en las grabaciones telefónicas y los datos obtenidos del cuestionario que contemplaban informaciones sobre la adquisición del español. Tras la explicación, no hubo objeción por parte de ninguno de los siete (7) telefonistas en contestarlo. Les dimos un día para responderlo. El 11-septiembre-2013 recibimos siete (7) cuestionarios cumplimentados de vuelta y por fin, el 13-septiembre-2013 empezamos la recopilación de los datos.

2.2.2 Las grabaciones de las llamadas telefónicas

La producción oral de los telefonistas en español es el eje de nuestra investigación así que, nos interesaba toda y cualquier llamada, entrantes o salientes a clientes nativos de lengua hispana, independiente del tiempo de duración de cada una de ellas.

No obstante, creemos relevante hacer un aparte y relatar la rutina de llamadas en esa central de atención telefónica.

A excepción de períodos de alta temporada, comprendidos entre 15-diciembre a 15-febrero y de 15-junio a 28-julio, un telefonista suele dar curso a un promedio de diez (10) solicitudes a diario en el idioma español.

Se nombra solicitud o pedido, cualquier motivo que lleve el cliente a hacer contacto con la central. Las solicitudes también llegan por e-mail o fax. Sin embargo, descartamos esas dos últimas, salvo si para solventarlas, resultaron una llamada telefónica para el cliente o proveedor.

En general, para cursar un pedido, se requiere que los telefonistas hagan un promedio de dos (2) llamadas.

Por motivos ya explicitados al inicio del apartado 2.2, optamos por grabaciones de las conversaciones. Sin embargo, que dichas llamadas telefónicas contuviesen datos

importantes y sigilosos de clientes como: tarjeta de crédito, DNI, tipo de enfermedad, preexistencias, dirección y otros, requirió que el cuerpo presidencial establecido en Argentina nos autorizara la entrega de dichas conversaciones.

Considerando el número medio de llamadas por solicitud, pedimos que la empresa nos facilitara dos (2) grabaciones de cada telefonista, un total de (14) catorce llamadas. Con eso, lograríamos el análisis de un diez por ciento (10%) de la productividad diaria de ellos.

Formalizamos el escrito al directivo de Argentina el 20-setiembre-2013, nos llegó la aprobación el 02-octubre-2013, el departamento de calidad nos las entregó el 04-de-octubre-2013 y las escuchamos entre 07 y 12-octubre-2013.

Las grabaciones que nos entregaron se caracterizaron por llamadas entrantes y salientes hechas de 12 a 14-setiembre-2014.

2.3 El contexto de la investigación

Como contexto de investigación, escogimos la central de atención telefónica al cliente de una empresa de seguro viaje ubicada en la ciudad de São Paulo - Brasil. La compañía lleva 40 años en el mercado y está presente en ciento diez países. Ella ofrece soluciones locales a turistas de diferentes nacionalidades en situación de emergencia en el exterior.

Para las situaciones de emergencia, la empresa dispone de un teléfono gratuito 0800 o 900 que da atención al cliente, veinticuatro horas por día, en los idiomas: portugués, español, inglés y japonés.

Por teléfono se gestionan las más diversas solicitudes que van de la activación de servicio médico, extravío de equipaje, documentos, hurtos o robos en general, anulación de vuelo, accidentes y defunción. Para atender a la demanda, la empresa instaló plantillas físicas en Brasil, Argentina, Colombia, España y otros.

La plantilla operacional de la central de atención de São Paulo está formada por un (01) director, un (01) jefe, tres (03) supervisores y un total de diecisiete (17) telefonistas a que se les nombra coordinadores de asistencias.

Los coordinadores de asistencias se dividen en tres (3) turnos de trabajo: de 08:00 a 14:00h (mañana), de 14:00 a 20:00h (tarde) y de 20:00 a 08:00h (noche), con un promedio de seis (6) telefonistas por período.

Los telefonistas son de diferentes nacionalidades, según podemos observar en la Tabla 1:

Tabla 1 - Nacionalidad de los telefonistas

Nacionalidad de los telefonistas		
brasileña	7	41%
japonesa	6	35%
argentina	2	12%
peruana	1	6%
hondureña	1	6%
Total	17	100%

Como se trata de una central telefónica en Brasil, obviamente los telefonistas brasileños son en mayoría, sin embargo, se nota la presencia bastante alta de japoneses. La Tabla 1 se explica porque recientemente, la empresa identificó que Japón era un importante mercado ascensión comercial, razón por la cual contrató seis telefonistas para atender a esa demanda, dos para cada turno de trabajo. El trabajo de los japoneses se diferencia mucho en relación a sus compañeros de trabajo, aunque den atención en otros idiomas, están disponibles a las posibles llamadas de sus compatriotas ya que obedecen a una prioridad de entrada.

Los idiomas más hablados en la central son el portugués, el español y el inglés. Los telefonistas suelen dominar más de un idioma, como se puede observar en la Tabla 2 a continuación:

Tabla 2 - Idiomas de atención telefónica

Idiomas de atención telefónica				
brasileños	trilingües	portugués (brasileño) español inglés	4	24%
	bilingües	portugués (brasileño) español	3	18%
hispanos	trilingües	español inglés portugués (brasileño)	1	6%
	bilingües	español portugués (brasileño)	3	18%
japoneses	trilingües	japonés inglés portugués (brasileño)	3	18%
	bilingües	japonés portugués (brasileño)	3	18%
Total			17	100%

Actualmente, las atenciones telefónicas en español representan el noventa por ciento (90%) de la demanda total de trabajo en la Central de Atención de Sao Paulo.

Podemos notar en la Tabla 2, a excepción los seis (6) telefonistas japoneses, todos los telefonistas restantes, el sesenta y cuatro por ciento (64%) de la central, están habilitados a dar atención telefónica en español.

Para la elección de los participantes, obedecimos dos criterios: que tuviese el portugués brasileño como lengua materna y que diera atención en el idioma español. Fueron escogidos los siete (7) telefonistas brasileños.

2.4 El perfil de los participantes

Presentamos a continuación el perfil general de los participantes con base en los resultados del cuestionario.

El promedio de edad de los telefonistas es de treinta y tres años (33), el más joven tiene veinticuatro (24) años y el mayor tiene cuarenta y tres (43) años. El grado de instrucción de ellos transita entre las secundarias obligatorias (equivalente a la

enseñanza media de Brasil) y los estudios universitarios, inferimos que es un grupo instruido.

El cincuenta y siete por ciento (57 %) de ellos estudió el español en academias de idiomas o en la enseñanza regular, contra el cuarenta y tres por ciento (43%) que adquirió el idioma en trabajos anteriores o viviendo en el extranjero.

Todos afirman haber estado en contacto con el idioma español más que dos (2) años.

En lo que concierne a la fluidez del idioma español, el setenta y uno por ciento (71%) informó tener un nivel alto, el catorce por ciento (14%) nivel medio y los restantes catorce por ciento (14%), nivel bajo. Es importante decir que todos superaron los exámenes de español nivel superior para la vacante propuesto por la empresa.

El ochenta y seis por ciento (86%) de los encuestados, además del idioma español, habla otro idioma más como lengua extranjera. El tercer idioma es el inglés con el ochenta y tres por ciento (83%) o el italiano con diecisiete por ciento (17%).

Los telefonistas se dividieron en opiniones si el tercer idioma pudo haberles contribuido favorablemente a comprender mejor el idioma español. También se dividieron al relacionar el grado de dificultad entre el español y su lengua materna.

A lo que se refirió a la afectividad hacia el español, el ochenta y seis por ciento (86 %) dijo gustarles el idioma, tan solo uno de ellos, informó ser indiferente al idioma.

Todos telefonistas han trabajado anteriormente con el español. El tiempo medio de experiencia profesional de ellos con el idioma es de aproximadamente un (1) año y medio.

En cuanto a las dificultades en la producción oral, todos mencionaron problemas con los verbos, tres (3) telefonistas añadieron también problemas con el léxico del español. Con relación a que se debían las dificultades, cuarenta y tres por ciento (43%) informó la similitud entre el portugués y el español, otros cuarenta y tres por ciento (43%) dificultad en los verbos y catorce por ciento (14%) a la falta de léxico.

Para seguir la conversación en conversación en caso de dificultad, el setenta y uno (71%) dijo que utilizaba sinónimos para todo que les faltaba, catorce por ciento

(14%) buscaba solución en traductores de internet y catorce por ciento (14%) reformulaba el enunciado.

2.4.1 El perfil individual de cada telefonista

Para mejor entender los resultados, optamos por describir a continuación individualmente de cada uno de los siete (7) participantes:

A) **Telefonista 1 (T1)** - Tiene veintitrés (23) años, ha concluido los estudios universitarios, aprendió el idioma español en las secundarias (equivalente a la enseñanza media de Brasil), estuvo en contacto con el idioma más que dos (2) años, dijo tener nivel alto de fluidez y habla también el idioma inglés. Según él, la tercera lengua le ayudó a comprender mejor el idioma español. Dijo que el español y el portugués brasileño era igual de difíciles. A él le gusta hablar el español. Tiene experiencia profesional anterior con el idioma español entre un año y un año y medio. En relación a las dificultades hacia el castellano, refirió problemas con algunas conjugaciones verbales y con el léxico, atribuyó las dificultades a la semejanza entre el portugués brasileño y el español, si algo le fallaba en la conversación, informó buscar sinónimos o explicaba de otro modo.

B) **Telefonista 2 (T2)** - Tiene veinticuatro (24) años, tiene las secundarias concluidas (equivalente a la enseñanza media de Brasil), aprendió el idioma español en una academia de lenguas, estuvo en contacto con el idioma más que dos (2) años, dijo tener nivel alto del español, no habla otra lengua extranjera. Afirma que el español le es más fácil que su lengua materna. Le gusta hablar el español. Informó haber trabajado anteriormente con el idioma español entre un año y medio. En relación a la dificultad, refirió problemas con la conjugación de algunos verbos, atribuyó la dificultad a la irregularidad de los verbos. Dijo que si le fallaba algo en la conversación en español buscaba un sinónimo o más bien parafrasear el contexto.

C) **Telefonista 3 (T3)** - Tiene veintisiete (27) años, no ha concluido los estudios universitarios, aprendió el idioma español en una academia de lenguas, estuvo en contacto con el idioma más que dos (2) años, dijo tener nivel alto de español, habla también el idioma inglés. A él el idioma español le parece más fácil que el portugués. Le gusta hablar el español. Tiene experiencia profesional anterior con el español entre

seis meses y un año. En relación a las dificultades hacia al castellano, refirió problemas con los verbos en pretérito, atribuyó la dificultad a la semejanza con el portugués. Dijo que si algo le fallaba en la conversación, buscar un sinónimo o parafrasear el contexto si algo le faltaba en la conversación.

D) **Telefonista 4 (T4)** - Tiene cuarenta y dos (42) años, no ha concluido los estudios universitarios, el idioma español aprendió en su trabajo anterior, de escuchar a sus compañeros de trabajo y clientes, estuvo en contacto con el idioma más que dos (2) años, informó tener nivel bajo de fluidez, habla también el inglés. Dijo que el idioma español le es más difícil que su lengua materna. No demostró afectividad hacia el castellano. Afirmó tener experiencia profesional anterior con el español en un periodo superior a dos años. En relación a la dificultad, refirió problemas con los verbos, sobre todo las conjugaciones y los tiempos verbales, las atribuyó a la falta de haber estudiado el español. Dijo que si algo le faltaba en la conversación, buscaba solución en sitios de traducción.

E) **Telefonista 5 (T5)** - Tiene cuarenta y tres (43) años, concluyó las secundarias (equivalente a la enseñanza media de Brasil), aprendió el idioma español de vivir en el extranjero, estuvo en contacto con el idioma más que 2 (dos) años, dijo tener nivel alto de fluidez del español, también habla inglés. A ella el idioma español le parece más fácil que el portugués. Le gusta hablar el español. Tiene experiencia profesional anterior con el español entre un año y un año y medio. Refirió problemas con los verbos en futuro y pretérito, atribuyó la dificultad a la gramática, si le faltaba algo en la conversación buscaba un sinónimo o parafrasear el contexto.

F) **Telefonista 6 (T6)** - Tiene treinta y ocho (38) años, concluyó los estudios universitarios, aprendió el idioma español en una academia de lenguas, estuvo en contacto con el idioma más que dos (2) años, informó tener nivel alto de fluidez, también habla italiano. Dijo que el italiano le ayudó a comprender el español. A él, el español le parece más difícil que el portugués. Le gusta hablar el español. Trabajó anteriormente con el idioma español en un periodo superior a dos años. En relación a la dificultad, refirió problemas con el léxico, atribuyó la dificultad a la semejanza con el portugués. Si algo le fallaba en la conversación, reformulaba la idea y lo repetía.

G) **Telefonista 7 (T7)** - Tiene treinta y seis (36) años, concluyó los estudios universitarios, aprendió el idioma español en el extranjero, de escuchar a los amigos, estuvo en contacto con el idioma más que dos (2) años, dijo tener nivel medio de fluidez, también habla inglés. Informó que el inglés le ayudó en partes a comprender el español. El español le parece más difícil que su lengua materna. Le gusta hablar el español. Tiene experiencia anterior con el idioma español en un periodo superior a dos años. En relación a la dificultad, refirió problemas con el léxico y expresiones, atribuyó las dificultades a la falta de vocabulario. Dijo que si algo le faltaba en la conversación buscaba un sinónimo o parafrasear el contexto.

2.5 Metodología de análisis

Para realizar el análisis, las grabaciones fueron transcritas y digitalizadas en fichero *word*.

Como exigencia de la Presidencia de la empresa, cuidamos de preservar la identidad de los clientes, proveedores y participantes, bien como toda y cualquier información sigilosa transmitida en la conversación, razón por la que mantuvimos solo los fragmentos en donde hubieron fallos, descartamos todo lo demás. También, desconsideramos los fragmentos en donde ruidos o mala transmisión provocaron interferencias en la llamada.

No observamos los aspectos pragmáticos y de cortesía del español, a sabiendas que en muchas situaciones, ellos podrían contribuir favorablemente para la conversación en lengua extranjera.

Según ya expusimos, la idea de ese trabajo surgió a partir de nuestras experiencias laborales en España y Brasil, ante la dificultad que tenían algunos brasileños en hablar el idioma español, aunque estuviesen integrados en el colectivo de habla hispana.

Durão (2004, p. 76) cita que se propusieron diferentes criterios de análisis derivados de las diferentes conexiones de la Lingüística Contrastiva con otras concepciones, a partir de ahí, los errores pudieron agruparse por criterios.

Fernández (1997, p. 29) alude que dada la multiplicidad de errores, se hace necesario un instrumento para clasificarlos.

En lo que concierne a la clasificación, aporta Fernández (1997, p. 29 y 30) que las clasificaciones varían de acuerdo con la investigación y conllevan taxonomías mixtas, se toma un criterio por base y a ese se incluye algunos de los puntos que estructuran otras clasificaciones y hace mención a los criterios más usuales: descripción lingüística, descripción de estrategias superficiales, criterio pedagógico, explicación de errores, comparativos y efectos comunicativos.

Agrega Durão (2004, p. 83) que un determinado error puede pertenecer a la vez, a más de una categoría.

Al estar de acuerdo con las afirmaciones de Fernández (1997) y Durão (2004), confeccionamos una guía (Anexo B) con la finalidad de clasificar y cuantificar los errores en las escuchas de las llamadas. Para ello, tomamos como base los errores más usuales que solíamos escuchar más a menudo en la producción oral de los telefonistas.

Intuimos que los criterios de descripción gramatical y lingüística atendiesen los requisitos de nuestra labor. El primero por tener como base los subsistemas fonológicos, léxicos, morfosintácticos y discursivos, para ello incluimos las tipologías: portuñol, problemas con los pronombres sujetos, conjugación verbal, pronunciación de la “r”, “j” y “g” y los faltos de sentido. Y la segunda que se basa en las omisiones, adicciones, falsas elecciones o falsas colocaciones que no podríamos dejar de considerarlas.

A continuación explicamos la tipología utilizada:

Criterio	Tipo	Descripción
Fonético	Letras “g”, “j” y “r”.	Pronunciación incorrecta de cualquier una de esas letras que puede causar equívocos o confusiones Ej.: “ Ramón ” y “ jamón ”.
Gramatical	Cambio de registro	Confusión en el uso entre el registro formal e informal. Ej.: “Qué Vd. vayas al hospital”
	Faltos de sentido	Falta del artículo, pronombre, o preposición en la construcción del telefonista. Ej.: “Llamé Q su móvil de Argentina”
	Pronombres sujeto	El uso del pronombre sujeto cuando no está obligatorio o desnecesario.
	Verbos	Confusión al utilizar el tiempo verbal. Ej.: “Yo entendía que necesitaba nueva atención”.
Léxico	Falsos amigos	El empleo de una palabra que en portugués tiene un significado e otro distinto para el español. Ej.: “Se dirija Vd. al balcón de urgencias”.
	Interlengua	Cada inserción en la que el telefonista utilizó desmedidamente el léxico o estructura del portugués en la conversación en español, desde que no constituyera un falso amigo. Ej.: “ tenho que preguntarle algo”.

Cuadro 3 - Tipología de los errores para el análisis

Tras la descripción de la metodología de esta investigación, en el próximo capítulo, presentamos el análisis y discusión de los datos.

CAPÍTULO 3

3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En ese capítulo presentamos y discutimos los resultados de los análisis de las recopilaciones y basados en los presupuestos teóricos, buscamos responder a las preguntas de esta investigación:

1. ¿Cuáles son los errores de los telefonistas al momento de hablar español?
2. Cuando tienen dificultad en la producción oral ¿Cómo las solucionan?
3. ¿Cuánto el idioma materno juega en la conversación en español?

Dividimos este capítulo en cuatro partes: La primera, hablamos sobre el panorama general que obtuvimos de las grabaciones telefónicas. En la segunda parte, presentamos los errores encontrados en las catorce (14) conversaciones telefónicas y respondemos a la primera pregunta de la investigación. En la tercera parte discutimos como los telefonistas solucionaron sus dificultades, que recursos utilizaron cuando les faltó algo en la conversación en español y por fin, en la cuarta parte, hablamos sobre la influencia del idioma portugués brasileño en la conversación en español.

Para esta discusión, valoramos que los resultados obtenidos por los cuestionarios, respondidos por los participantes, nos hayan aportado mucho en el análisis de las conversaciones y contribuyeron para elucidar algunos interrogantes, así que a menudo, lo mencionaremos en este capítulo.

3.1 Panorama de las llamadas

Que eligiéramos las grabaciones como método para evaluación de las llamadas, nos propició escuchar las conversaciones telefónicas entre el telefonista y el cliente en su totalidad, acompañar el desarrollo de la llamada, observar si la producción de errores afectó el dialogo y percatarnos, ya que muchos de ellos hablaban un tercer idioma, de la presencia de elementos ajenos al español y al portugués brasileño, objetos de nuestro estudio.

Podemos decir que los errores, en ningún momento, afectaron la conversación. Lo imputamos a la proximidad del idioma, que conlleva un elemento facilitador en la comunicación. En lo que concierne a ello, Durão (2004, p.4) menciona que, la lengua española y portuguesa son románicas, oriundas del mismo tronco, el latín. Son idiomas que surgieron cercanos en Europa y mantienen vecindad en América, donde se trasladaron a causa de las conquistas, que les hace idiomas genéticamente afines.

Cotejamos que las llamadas de un modo general, por parte de los telefonistas, transcurrieron fluidas, sin interrupciones o el uso constante de muletillas, palabras insertadas dentro de la conversación que usualmente auxilian el proceso comunicativo en otro idioma mientras se busca conciliar lo que se quiere decir.

Este resultado, probablemente adviene que todos los telefonistas indicaron haber tenido experiencia laboral anterior hablando el idioma español, en un periodo medio entre un año y un año y medio. A ese hecho, también agregamos que, salvo los telefonistas, T4 que al responder el cuestionario, informó tener el nivel bajo y T7 que indicó el nivel medio, los telefonistas sobrantes informaron poseer un nivel avanzado del idioma español, como muestra el Gráfico 1.

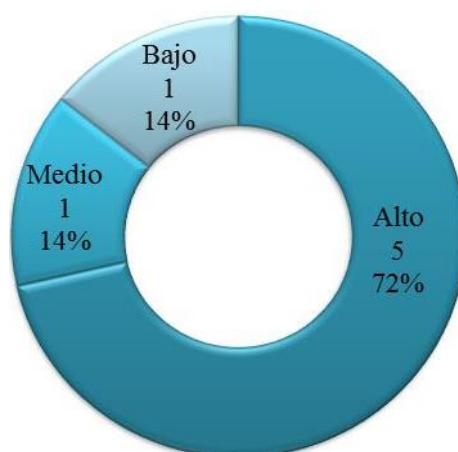


Gráfico 1 - Nivel de fluidez del español

En compensación, considerando el tiempo que los telefonistas brasileños llevaban hablando español de profesión y también el convivio de ellos con sus compañeros de trabajo de habla hispana, no encontramos en las conversaciones, cualquier presencia de los marcadores conversacionales del español. No lejos, se

hicieron presente el uso de elementos ajenos, los marcadores conversacionales del inglés, el “ok”. Se hacían notar más, cada vez que los telefonistas pedían o querían expresar confirmación de lo hablado.

No cuestionamos, que el “ok” sea un marcador de confirmación universal, entendido por casi todo el mundo, no obstante, la ausencia de marcadores del español en las llamadas, nos causó la sensación de artificialidad en la conversación.

El telefonista T4, desconocedor de los marcadores conversacionales del español, o como forma de acercarse al español, tradujo el “ok” por “oka” continuamente en las conversaciones.

A ello, inferimos que de los siete (7) telefonistas brasileños, seis (6) de ellos, informaron hablar un tercer idioma, veamos el Gráfico 2.

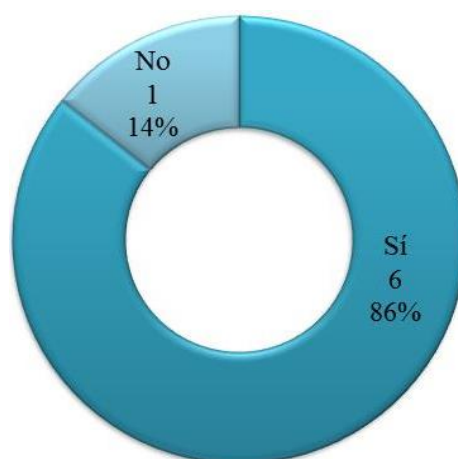


Gráfico 2 - ¿Habla un tercer idioma?

Entre los seis (6) telefonistas, hubo predominancia del inglés, como muestra el Gráfico 3.

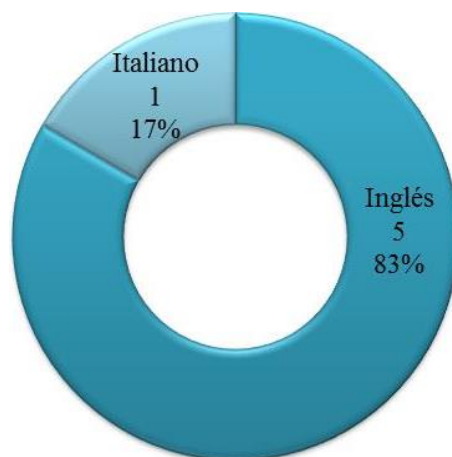


Gráfico 3 - ¿Cuál es el tercer idioma?

3.2 Los errores

Averiguamos que, de las catorce (14) conversaciones que escuchamos, únicamente en dos de ellas, los telefonistas al darse que se equivocaron, se corrigieron.

En la primera conversación, T2 le dijo a la moza de recepción de un centro médico de Valencia: — ¿Podrías ayudar? al percatarse que lo había dicho mal, se corrigió y dijo: — ¿Podrías ayudar ME?

En la segunda conversación, ya no exitosa como la primera, T3 le dijo a un cliente argentino: — Hay que esperar la respuesta de NOSTRO departamento médico. Al darse cuenta del error, se corrigió y volvió repetir la frase, pero nuevamente equivocada: — Hay que esperar la respuesta de NOSSO departamento médico.

T3 utilizó el pronombre del italiano, al referirse en español. Igualmente, encontramos otro italianismo en otra conversación. T5 dijo BRASILE, al intentar decir BRASIL, que se pronuncian iguales en español y portugués.

Durão (2004, p.79) alude a Vázquez (1999), que denomina error individual, dentro de la clasificación pedagógica, a las incorrecciones que son productos de la interferencia del aprendizaje anterior de otros idiomas, o resulta con más frecuencia, la proposición de hipótesis del aprendiz.

Concordaríamos que alcanzaría fundamento la interferencia del aprendizaje de otros idiomas, si producida por T6, ya que es el único telefonista que habla italiano. No obstante, en las conversaciones de este telefonista, no encontramos cualquier interferencia del italiano. Así que, para la producción de T3, nos queda la segunda hipótesis de Vázquez, la proposición del telefonista.

Separadamente a ello, las grabaciones de las llamadas nos propiciaron a cumplimentar la guía (Anexo B), en donde delimitamos los errores más frecuentes que solíamos escuchar de los brasileños.

Obtuvimos un total de ciento nueve (109) errores, como muestra la Tabla 3:

Tabla 3 –Número de errores por tipología

		Total	(%)	
Fonético	Pronunciación	1	1	1%
	Cambio de registro	29		
Gramatical	Faltos de sentido	25	72	66%
	Pronombres sujeto	1		
	Verbos	17		
Léxico	Falsos amigos	1	36	33%
	Interlengua	35		
Total		109	100%	

(N= 109)

Por lo que podemos verificar, el criterio gramatical alcanzó los valores más elevados con el sesenta y seis por ciento (66%), seguidos por el criterio léxico con el treinta y tres por ciento (33%) y por fin, el criterio fonético con un por ciento (1%).

A continuación discurremos sobre cada uno de ellos:

3.3 El criterio fonético – la pronunciación

Optamos por ese criterio para mensurar la cantidad de errores relacionados a la pronunciación incorrecta de las letras **G**, **J** y la **R**, que pueden causar confusiones en el momento del habla, no es el mismo decir **D. RAMÓN** que **D. JAMÓN**.

Ningún telefonista hizo mención o indicó tener dificultades respecto a ello, no lejos, hallamos una (1) incorrección de T3.

En una conversación con un cliente argentino, al intentar decir **RECTOSIGMOIDOSCOPIA**, pronunció la **R** como la [x] (**velar, fricativa sorda**), cuando en realidad debería hacerla con la [r] (**alveolar vibrante múltiple de posición inicial de sílaba**).

En las dos conversaciones que analizamos de este telefonista, notamos otras incorrecciones fonéticas de T3. Él, al deletrear las consonantes, las hizo con las vocales abiertas, igual que en su lengua materna. Como el criterio fonológico solo abarcaba la confusión en lo relativo a la pronunciación entre **G, J** y la **R**, a esas incorrecciones, las clasificamos como interlengua.

3.4 El criterio léxico

La proximidad entre el portugués brasileño y el español, a lo mejor, justifique la existencia de palabras iguales en ambos idiomas, muchas de ellas con el mismo significado, que pueden sugerir el uso del léxico del idioma materno si por defecto le falte algo en la conversación en español.

No obstante, de hacerlo sin cuidado, hay el riesgo de la trampa: palabras iguales con significados diferentes, palabras iguales, pero con sílabas fuertes distintas, o palabras en portugués brasileño que estén en desuso o no existan en el idioma español.

Así que, para el criterio léxico, tuvimos en cuenta dos tipologías: los falsos amigos e la interlengua. La primera, siempre que el telefonista empleara el léxico del portugués brasileño y este, tuviese un significado distinto en español, generando confusión de entendimiento. A ejemplo de eso, si el telefonista le dijera a un cliente hispano hablante: — Busque al **BALCÓN** de informaciones del hospital.

La segunda, cuando al apropiarse del léxico de su lengua materna, este no existiera en la segunda lengua, causando incompreensión. A ejemplo de eso, si el telefonista le dijera a la moza de recepción de un centro médico: — ¿Ya tenemos los **RELATORIOS** del paciente?

El criterio léxico representó el veintiocho por ciento (28%) del total de los errores.

A continuación detallamos cada uno de ellos.

3.4.1 La interlengua

En el criterio léxico tuvimos treinta y cinco (35) incorrecciones en interlengua y una (1) incorrección en falsos amigos. En la subcategoría interlengua, todos los telefonistas, sin excepción, incidieron en ella.

El hecho de que parte de los telefonistas cursara la enseñanza reglada del español y que otra parte no, hizo que formasen un grupo heterogéneo. Así, con el propósito de fijarnos para cuáles de ellos, las incorrecciones en la tipología de interlengua se hizo más presente y también averiguar si la falta de la enseñanza reglada corroboró en ese proceso, preferimos dividirlos en dos grupos: los que estudiaron español (T1, T2, T3 y T6) y los que no lo estudiaron (T4, T5 y T7)

Desde la Tabla 4, notamos que el grupo de los no estudiaron, aunque en menor número, con tres (3) telefonistas, hizo veinte (20) errores, con un promedio de siete (7) incorrecciones por telefonista, mientras que el grupo de los que estudiaron, con cuatro (4) telefonistas, produjo quince (15) errores, con un promedio de cuatro (4) errores por telefonista.

Tabla 4 – Los errores de interlengua clasificados

¿Ha estudiado el idioma español?	Sí				No			Total
	T1	T2	T3	T6	T4	T5	T7	
Inter lengua	5	2	7	1	9	9	2	35
Total	15				20			35
(%)	43%				57%			100%

Tuvimos en cuenta, para esa tipología, la transferencia del léxico o estructura de la lengua materna para el español. En las escuchas de las llamadas, pudimos señalar que esta interferencia en las conversaciones sucedió de tres formas distintas. De este modo, nos inclinamos por crear una denominación propia que las explicaremos en el Cuadro 4.

Transposición	Denominamos transposición al evento que el telefonista se apropió de cualquier elemento de la lengua materna en la conversación, sin que este existiera en el idioma español. Ej.: “ tenho que preguntarle algo”.
Traducción	Denominamos traducción al evento que el telefonista tradujo literalmente una expresión del portugués hacia al español, desconsiderando su validez. Ej.: “sí, sí eso mismo ”.
Transición	Denominamos transición a la construcción creativa del telefonista a partir de inferencias entre los dos idiomas. Ej.: ¿Qué información necesita Vd.?

Cuadro 4 – Denominación propia para la clasificación de interlengua

Inferimos que para cualquiera de ellas, el telefonista siempre tomó como base su idioma nativo, el portugués brasileño, motivo por el cual, pudimos agruparlas y determinar cuál de ellas se hacían más recurrentes en la conversación de ellos.

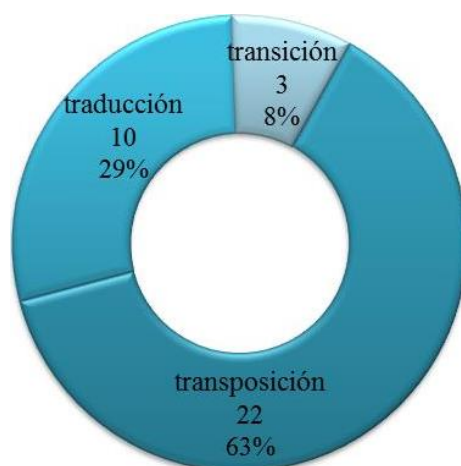


Gráfico 4 - Agrupación de las formas de interlengua.

El Gráfico 4 señala que, el sesenta y tres por ciento (63%) empleó el léxico del portugués brasileño en la conversación, la transposición. El veintinueve por ciento (29%) tradujo literalmente estructuras o expresiones de su lengua materna, sin

advertirse si existían o no en español, la traducción y el ocho por ciento (8%) a partir de proposiciones, generó nuevas palabras en español, la transición.

A bulto, reparamos que las formas de transposición y transición se volcaron más hacia el léxico de la lengua materna, mientras que la traducción se volcó hacia las estructuras o expresiones del idioma materno.

A continuación, nos detenemos en cada una de ellas.

A) LA TRANSPOSICIÓN

Durão (2004, p. 148) cita a Appel y Muysken (1996, p. 125) que denomina transferencia léxica, al empleo del léxico de su lengua materna cuando lo desconoce en la segunda lengua. A ese mismo proceso, denominamos transposición, veamos el Cuadro 4, al empleo del léxico del portugués brasileño en la conversación, desde que el telefonista no tuviese en cuenta si ese léxico tuviese significado en el idioma español. A ese mismo proceso, denominamos transposición,

No hicieron parte de esa clasificación el léxico que existiera en ambos idiomas y tuviese el mismo significado, tampoco el léxico del portugués que existiera en español y tuviese un significado distinto, para ello, lo incluimos en la subcategoría de los falsos amigos.

En las escuchas de las llamadas, pudimos determinar que el empleo del léxico del idioma materno se motivó cuando el enunciado generado por el telefonista en español, se aproximaba mucho a su idioma nativo y quizás lo conllevó a no distinguir ambos idiomas y por consiguiente, a razonar más en su lengua materna que en la segunda lengua.

Como las producciones de los telefonistas se relacionan de un modo u otro a la interferencia del idioma materno, no únicamente para esta tipología, sino para todas las otras, razonamos que resultaría más fácil demostrarlas y hacer comparativos, si al presentar los errores, elaboráramos cuadros con tres columnas cada: en la primera, mostraríamos el fragmento de la producción del telefonista en donde hubo la incorrección, en la segunda, la misma producción traducida al portugués brasileño y en la tercera, la producción correcta en español. Los errores, los destacados en negrita, subrayados y en mayúsculas en cada una de las columnas.

El Cuadro 5 muestra las producciones de transposición de los telefonistas:

	producción	portugués	Español
T1	Pedimos como veinte o treinta minutos para RETORNAR el llamado.	Pedimos vinte ou trinta minutos para RETORNAR o chamado.	Pedimos como veinte o treinta minutos para DEVOLVERLE el llamado.
	Tiene 30 días consecutivos en VIAGEM .	Tem 30 dias consecutivos em VIAGEM .	Tiene Vd. 30 días consecutivos en VIAJE .
T2	Pasó con el MESMO doctor.	Passou com o MESMO doutor.	Pasó con el MISMO doctor.
T3	¡ ALÓ! señor.	ALÓ! Senhor.	¡ HOLA! señor.
	Hay que pedir el RELATORIO completo.	Tem que pedir o RELATÓRIO completo.	Hay que pedir el INFORME completo.
	ÉFE de Francia.	ÉFE de França.	EFE de Francia.
	Fue considerado por NOSSO departamento médico.	Foi considerado por NOSSO departamento médico.	Fue considerado por NUESTRO departamento
	Exámenes de CONTROLE .	Exames de CONTROLE .	Exámenes de CONTROL .
	ÉLE de Lima.	ÉLE de Lima.	ELE de Lima.
T4	Tengo acá ALGUNS números.	Tenho aqui ALGUNS números.	Tengo acá UNOS números.
	9898 E 89878.	9898 E 89878.	9898 Y 89878.
	Tomaré ALGUNS datos señora.	Pedirei ALGUNS dados da senhora.	Le tomaré UNOS datos señora.
	La tarjeta de su SOGRO .	O cartão de seu SOGRO .	La tarjeta de su SUEGRO .
T5	Hay un EQUIPE médico.	Há uma EQUIPE médica.	Hay un EQUIPO médico.
	QUALQUER cosa.	QUALQUER coisa.	CUALQUIER cosa.
	Vd. MESMO podrá hacerlo.	Você MESMO poderá fazê-lo.	Vd. MISMO podrá hacerlo.
	HA que llamar.	HÁ que ligar.	HAY que llamar.
	Cero, DOIS , nueve y seis	Zero, DOIS , nove e seis.	Cero, DOS , nueve y seis.
	¿Con QUEM tengo el gusto?	¿Com QUEM tenho o prazer?	¿Con QUIÉN tengo el gusto?
	Dio el número no EXISTENTE .	Deu que o número não EXISTE .	Sale que el número que EXISTE .
T6	El puesto público allí es más cerca DO QUE el hospital.	O posto público ali é mais próximo DO QUE o hospital.	El puesto público allí es más cerca QUE el hospital.
T7	¿Cuál es el SINTOMA ?	Qual é o SINTOMA ?	¿Cuál es el SÍNTOMA ?

Cuadro 5 – Errores de transposición clasificados

Sospechamos que el elemento facilitador para tales incorrecciones sea la proximidad entre el portugués brasileño y el español. Aparte de ello, la ansiedad, la

presión psicológica del entorno laboral en la que experimentan los telefonistas, también pudieron contribuir negativamente en la conversación.

No podemos descartar que pueda ser todo el contrario, de faltarles vocabulario en español, los telefonistas recurren al portugués brasileño para suplir la deficiencia en la segunda lengua.

A la transposición, hacemos un comparativo a los aprendientes brasileños de niveles iniciales del español, que, al arriesgarse hablar, buscan en la lengua materna todo lo que les falte en la lengua meta. Ese recurso se hace posible a causa de las mismas raíces romances que tienen el español y el portugués brasileño y sobre todo de no haber drásticos cambios, que a la vez funcionan como un facilitador para el aprendizaje, haciéndoles a los alumnos avanzaren de modo más rápido.

B) LA TRADUCCIÓN

Ante todo, cabe aclarar que la denominación traducción que utilizamos en este trabajo, se limita a las producciones, en las que el telefonista tradujo descuidadamente la estructura de su lengua nativa hacia el español, no teniendo en cuenta si estuvo bien en la segunda lengua, pudiendo llevar al interlocutor a la incomprensión parcial o total del enunciado. No se extiende al trabajo hechos por profesionales o expertos.

Ese tipo de traducción ocurre al consultar diccionarios, traductores disponibles en internet u otras herramientas, en los cuales, se puede encontrar varios significados o sugerencias para una misma palabra o expresión.

En Brasil, se suele decir **ISSO MESMO**, cuando se quiere confirmar lo dicho por otra persona, si probamos traducir esta expresión para el español en un traductor de Google, ello nos devolverá **ESTA MISMA**, cuando su relativo en español sería **ASÍ ES** o **ESO ES**.

Resulta que no siempre habrá relación entre lo que realmente se quiere decir, o aun que no se emplee en aquél determinado contexto. En algunos casos, puede que la traducción no esté mal desde el punto vista gramatical, sin embargo, carece de sentido.

En las conversaciones, identificamos que las incidencias para las traducciones, ocurrieron con más frecuencia cuando el telefonista quiso hacerse uso de una expresión

corriente de su idioma nativo. Con eso, reflejó más el idioma materno que la segunda lengua.

T4 afirmó recurrir a traductores de internet en español para solucionarlas, caso tuviese alguna dificultad en español. La mitad de las incorrecciones en esta clasificación, como muestra el Cuadro 6, las produjo él.

	Producción	portugués	español
T1	Sí, <u>ESO MISMO</u> .	Sim, <u>ISSO MESMO</u> .	Sí, <u>ASÍ ES (ESO ES)</u> .
	No hay <u>PROBLEMA NINGÚN</u> .	Não há <u>PROBLEMA NENHUM</u> .	No hay <u>PROBLEMA ALGÚN</u> .
	Sí, sí que se puede <u>TENER</u> dinero	Sim, que se pode <u>SACAR</u> dinheiro.	Sí, que se puede <u>SACAR</u> dinero.
T2	Quiero consultar una <u>CONSULTA</u> .	Quero consultar um <u>AGENDAMENTO</u> .	Quiero consultar una <u>CITA</u> .
T4	<u>MÁS</u> un momento.	<u>MAIS</u> un momento.	Un momento <u>MÁS</u> .
	Para empezar la asistencia ¿ <u>ESTÁ BIEN ASÍ?</u>	Para dar inicio a assistência, <u>TUDO BEM?</u>	Para empezar la asistencia. ¿ <u>QUÉ LE PARECE?</u>
	Ya está <u>EFECTIVADA</u> la activación.	Já foi <u>EFETIVADA</u> a ativação.	Ya se <u>ACTIVÓ</u> .
	¿Dónde se <u>QUEDAN</u> ahora?	Onde <u>ESTÃO</u> agora?	¿Dónde <u>ESTÁN</u> ahora?
	Pero ya <u>ESTÁ HECHO ACÁ</u> .	Já <u>FOI FEITO POR AQUI</u> .	Pero, <u>YA SE HIZO</u> .
T5	<u>COMO SEA IGUAL</u> .	<u>DE TODOS MODOS</u> .	<u>COMO SEA</u> .

Cuadro 6 – Errores de traducción clasificados

Como ya mencionado, subrayamos que las traducciones se hicieron más presentes en las expresiones, sobre todo en las que utilizan a menudo los telefonistas en sus conversaciones con el cliente, es bastante natural que cada actividad profesional desarrolle un vocabulario propio, es el caso de EFETIVADA que en español la cambiaríamos para SE ACTIVÓ y FOI FEITO EN NOSSO SISTEMA por YA SE HIZO.

Para algunas de las expresiones, hay un cambio en el orden entre el portugués brasileño y el español, es el caso de MAIS UM MOMENTO que en español decimos UN MOMENTO MÁS y NENHUM PROBLEMA que se cambia NINGÚN PROBLEMA o PROBLEMA ALGÚN. El telefonista no observó el fenómeno de apócope para algunas palabras.

De no saber cómo decir **SACAR** en español, que en ambos idiomas son iguales, T1 lo asoció al portugués **CONSEGUIR** y produjo **TENER**.

Igual para el empleo de **QUEDAR** para conocer el lugar en donde se encontraban los huéspedes. Tal vez, porque en español utilizamos **¿DÓNDE QUEDA?**, cuando queremos conocer por donde está lo que buscamos. En ese caso, lo correcto sería **¿DÓNDE ESTÁN?**

Al decir **COMO SEA IGUAL**, el telefonista tradujo de su idioma materno **IGUALMENTE, DE TODOS MODOS**. Más bien, cabría **COMO SEA** o **IGUAL**, pero no los dos a la vez. Podríamos concluir que fue descuido en el momento del habla, sin embargo, T5 repitió esa expresión más de dos veces.

Inferimos que las traducciones se motivaron por la falta del conocimiento del habla cotidiana de la lengua española y esencialmente al estudio más profundizado del idioma, ya que muchas de ellas, las produjo T4, que informó como el motivo de sus dificultades, la falta de enseñanza reglada del idioma.

Nuevamente, hacemos un comparativo al aprendiente del idioma, pasada la fase inicial de contacto con el español, él empieza a darse cuenta que no podrá apropiarse de su idioma materno para todo lo que le falte en el idioma español, comienzan entonces las consultas inadvertidas a diccionarios, traductores y otros.

C) LA TRANSICIÓN

Durão (2004, p. 65) cita a Kumaravadivelo (1998) y le nombra transferencia creativa, a la creación de léxias con fragmentos de vocablo o estructuras fijas de ambos idiomas. A esas producciones, la hemos denominado transición, veamos el Cuadro 4, para designar los eventos en que el telefonista, a partir de la proposición, sea por el conocimiento ya adquirido del léxico y estructuras, infiere y establece algunas reglas para el segundo idioma, aunque no sin errores, produciendo palabras que no existen.

Durão (2004, p. 44) alude a Chomsky: “Los seres humanos tienen una inclinación innata para inferir las reglas de la lengua a partir del *input* al que están expuestos. Una vez, deducidas dichas reglas se pueden crear y comprender expresiones nunca oídas antes”.

Concordamos con la afirmación de Chomsky y creemos que la transición es bastante importante hacia la aprendizaje de una segunda lengua, ya que estimula a la producción, pero de no cuidarla, probablemente se derive a la fosilización. Una vez, no subsanado, puede que el hablante/aprendiente siga inconsciente y permanentemente en error.

	producción	portugués	español
T3	Es la <u>INFORMACÓN</u> que tengo.	É a <u>INFORMACÃO</u> que tenho.	Es la <u>INFORMACIÓN</u> que tengo.
T5	<u>BRASILE.</u>	<u>BRASIL.</u>	<u>BRASIL.</u>
T7	¿En cuál <u>HABITACÓN</u> se encuentra?	Em que <u>QUARTO</u> se encontra?	¿En cuál <u>HABITACIÓN</u> se encuentra?

Cuadro 7 – Errores de transición clasificados

No hubo valores representativos para esta clasificación, hallamos tres (3) incorrecciones y las exhibimos en el Cuadro 7.

Pudimos advertir que T3, que pasó por la enseñanza reglada del idioma y T7, que no estudió el español, hicieron el mismo error, cambiaron ÃO del portugués por ÓN en español, sugerimos que por la asociación entre AVI-ÃO y AVI-ÓN. No obstante, creemos que para las dos, se trató de descuido al hablar el idioma.

Al inicio de ese capítulo, mientras hablábamos de la percepción de las llamadas, nos referimos a la producción de T5, al decir BRASILE. En España, ya habíamos escuchado producciones semejantes de brasileños, pero no supimos contestar si dichas producciones se debían a un problema fonético al pronunciar la L palatal final y acababan convirtiéndola en una LE, otro ejemplo, es cuando querían decir MÓVIL, articulaban MOVILE, o más bien por falta de conocimiento del idioma español, lo asociaban al idioma italiano.

3.4.2 Los falsos amigos

Hemos encontrado una (1) incorrección de T4 que cursó la enseñanza reglada.

Él al argumentar con una clienta argentina sobre las restricciones de uso de la tarjeta de crédito le dijo: — Si están ACERCA DE su casa no hay cobertura. Quería decirle a la clienta, si estaban PRÓXIMOS al domicilio.

En portugués brasileño, **ACERCA DE**, tiene el mismo significado que en español, o sea **RELATIVO A ALGO**, no obstante, el telefonista razonó a partir del vocablo **ACERCA**, que es pertinente a proximidad.

Durão (2004, p. 286) llama la atención a la importancia que se debe dar en la enseñanza del español a los aprendices brasileños a los falsos cognados, no obstante, nuestro análisis para estos participantes, demostró todo lo contrario.

Nuevamente, nos apoyamos que, la experiencia laboral anterior con el idioma español y el nivel de fluidez entre medio y alto general de los participantes, a lo mejor, contribuyeron para que no hubiese más errores en esta subcategoría.

3.5 El criterio gramatical

Las incorrecciones referentes al criterio gramatical representaron el sesenta y seis por ciento (66%) de las incorrecciones, es la cifra más representativa con un total de setenta y dos (72) errores.

En esta tipología incluimos: conjugación verbal, cambio de registro, utilización incorrecta de los pronombres sujetos y faltos de sentido, en la que consideramos adición errónea u omisión de los artículos, posesivos, preposiciones y pronombres.

La Tabla 5 muestra que hubo más incidencias en los faltos de sentido y cambio de registro, seguidas por conjugación verbal y pronombre sujeto.

Tabla 5 – Los errores del criterio gramatical

		Total	(%)
Gramatical	Cambio de registro	29	40%
	Faltos de sentido	25	35%
	Verbos	17	24%
	Pronombre sujeto	1	1%
Total		72	100%

Si agrupáramos la subcategoría verbos y cambio de registro, que se relacionan de un modo u otro a la conjugación verbal, ya que el hablante confunde la segunda con

la tercera persona, obtendríamos cuarenta y seis (46) producciones, el equivalente al sesenta y cuatro por ciento (64%) del criterio gramatical.

3.5.1 El cambio de registro

En la empresa de seguro viaje, el tratamiento formal es una de las exigencias a los clientes y doctores, sin embargo, está permitido el tuteo para las recepciones de centros médicos, hoteles y otros. Igualmente, el tratamiento formal a los clientes y sobre todo a las personas a las que no tenemos mucho acercamiento, también es una regla en el español. En contrapartida, en las conversaciones en el portugués brasileño coloquial es muy frecuente que se añada el pronombre de tratamiento **SENHOR** o **SENHORA** y luego no se distinga la conjugación verbal entre la segunda o tercera persona.

Ya nos habíamos advertido anteriormente, que en situaciones en que requerían formalidad, el telefonista empezaba el tratamiento formal al cliente, tratándolo por Vd. o señor, y luego, igual que en su idioma materno, empleaba los verbos en segunda persona.

Todos los telefonistas incurrieron en ello, en mayor o menor grado. Así que, como hicimos en interlengua, volvimos a dividirlos en dos grupos, los que cursaron la enseñanza reglada del español y los que no cursaron, con el propósito de identificar para cuáles de ellos hubo más ocurrencias.

Los que no cursaron la enseñanza reglada, hicieron casi que un noventa por ciento (90%) más de errores que los que estudiaron. La Tabla 6 muestra esa distribución.

Tabla 6 - Los errores de cambio de registro por telefonista

¿Ha estudiado el idioma español?	Sí				No			Total
	T1	T2	T3	T6	T4	T5	T7	
Cambio de registro	6	3	1	1	2	2	14	29
Total	11				18			29
(%)	38%				62%			100%

Los veintinueve (29) errores en esta subcategoría se presentaron en dos formas distintas: veintitrés (23) incorrecciones en la construcción de los imperativos y seis (6) incorrecciones en la conjugación verbal, como señala el Gráfico 5:



Gráfico 5 - Incidencias para cambio de registro

A continuación, discurremos cada una de ellas:

A) IMPERATIVO

El uso del imperativo representó el setenta y nueve (79%) de las incorrecciones de los telefonistas. Cotejamos que la mayor dificultad de ellos, estuvo en construir los imperativos de 3ª persona, sobre todo para los verbos terminados en **-AR**: **ANOTAR**, **DAR**, **DEJAR**, **DISCULPAR**, **INFORMAR**, **MIRAR** y **PERDONAR**, que son los verbos que los telefonistas suelen usar en las conversaciones con los clientes.

Para construir el imperativo, los telefonistas tuvieron en cuenta el habla coloquial de su idioma materno, pues si observasen a la norma culta del portugués de Brasil, coincidirían con la regla del español.

Parece ser un rasgo característico que los brasileños en uso de su lengua nativa, en el habla coloquial no distinguen los verbos en imperativo entre la segunda y tercera persona, salvo en conversaciones muy formales, entre letrados o en documentos oficiales.

Notamos que, de ser verbos idénticos en ambos idiomas, los telefonistas transfirieron la construcción del imperativo de su idioma materno hacia al español.

Podemos deducir que, salvo si les falta la regla, el error nuevamente se hizo a causa de la proximidad de los idiomas.

En el Cuadro 8 presentamos las producciones individuales de los telefonistas, agrupados para cada uno de los verbos. Fijemos que en algunos casos, un único telefonista incide en error varias veces en el mismo verbo, como también, más de un telefonista se equivoca en el mismo verbo.

Verbo	Producción	Total
Anotar	T7: ¡ <u>ANOTA</u> Vd. el número de expediente!	1
Dar	T2: ¡ <u>DAME</u> un e-mail! para que yo le envíe la garantía. T3: ¡ <u>DAME</u> un momento!	2
Dejar	T1: ¡ <u>DÉJAME</u> confirmar! Sra. APELLIDO. T1: ¡ <u>DÉJAME</u> solo verificar si esa tarjeta está habilitada para Vd.! T1: ¡ <u>DÉJAME</u> ver Sra. APELLIDO! T1: señora un momento ¡ <u>DÉJAME</u> verificar aquí! T6: ¡ <u>DÉJAME</u> ver señor!	5
Disculpar	T2: ¡ <u>DISCÚLPAME</u> ! no entendí su nombre T2: ¡ <u>DISCULPA</u> señora! T5: señora su nombre es... ¡ <u>DISCULPA</u> ! T5: ¡ <u>DISCÚLPAME</u> Vd.! T7: ¡ <u>DISCULPA</u> la demora señor! T7: ¡ <u>DISCULPA</u> la demora señora!	6
Informar	T7: ¡ <u>INFORMA</u> Vd. un teléfono de contacto! T7: ¡ <u>INFORMA</u> para mí su e-mail de contacto! T7: ¡ <u>INFORMA</u> el número de su tarjeta! T7: ¡ <u>INFÓRMAME</u> su teléfono! T7: ¡ <u>INFÓRMAME</u> el número de su habitación! T7: ¡ <u>INFÓRMAME</u> su DNI! T7: ¡ <u>INFORMA</u> Vd. también ese número!	7
Mirar	T4: Señora ¡ <u>MIRA</u> !	1
Perdonar	T4: ¡ <u>PÉRDONAME</u> ! ¡ <u>PÉRDONAME</u> ! Señora	1

Cuadro 8 – Los errores de cambio de registro – imperativos

Coincidimos que dichas incorrecciones en la producción de los imperativos se cuadrarían también en la categoría “similitud fonológica u ortográfica” del criterio

etiológico del análisis de errores, según Durão (2004, p. 81), ocurre cuando una palabra en el idioma materno se asemeja a la lengua meta en su forma oral o escrita.

B) CAMBIO DE REGISTRO EN LA CONJUGACIÓN VERBAL

El cambio de registro en la conjugación verbal representó el veinte por ciento (20%) de las incorrecciones. Como muestra el Cuadro 9, no hay mucho que aportar, los telefonistas en la conversación con el cliente utilizaron marcadores de tratamiento formal como **SEÑOR**, **SEÑORA** o **VD.**, sin embargo, emplearon el verbo en la segunda persona.

Verbo	Producción	Total
Escuchar	T7: ¿me ESCUCHAS señor?	1
Estar	T7: ¿ ESTÁS en hotel señor?	1
Poder	T1: PUEDES Vd. llamar de un teléfono público.	1
Querer	T1: ¿ QUIERES Vd. apuntarlo?	1
Saber	T7: ¿ SABES Vd. la dirección?	2
	T7: ¿ SABES Vd. que síntomas tiene?	

Cuadro 9 – Los errores de cambio de registro - conjugación verbal

Constatamos que las incidencias para los cambios de registros acaecieron siempre en el tratamiento en la tercera persona, nunca al contrario, parece resultarles más fácil la conversación en segunda persona. Como habíamos dicho antes, en el habla corriente de Brasil, no se suele distinguir la segunda de la tercera persona, salvo regiones que emplean el tú, aun así, no siempre, lo hacen correctamente.

3.5.2 Los faltos de sentido

A la subcategoría faltos de sentido abarcaron las incorrecciones en las que los telefonistas añadieron u omitieron indebidamente artículos, posesivos preposiciones o pronombres en el enunciado en español.

Hallamos veinticinco (25) incorrecciones, que representó el treinta y cinco por ciento (35%) del criterio gramatical.

Como muestra el Gráfico 6, los errores se dividieron en: diez (10) incorrecciones para las preposiciones, siete (7) incorrecciones para los artículos y pronombres y una (1) incorrección para los posesivos.



Gráfico 6 – Los faltos de sentido

A continuación, detallamos cada uno de ellos:

A) LOS ARTÍCULOS

Los artículos también representaron el veintiocho por ciento (28%) de las incorrecciones. Hallamos 7 (siete) errores, que los presentamos individualmente en el Cuadro 10.

De nuevo aquí, la mayoría de errores, lo hicieron los telefonistas sin la enseñanza reglada del español.

Producción	portugués	español
T3 Puede seguir haciendo <u>LO</u> tratamiento.	Pode seguir fazendo <u>O</u> tratamento.	Puede seguir haciendo <u>EL</u> tratamiento.
T4 La tarjeta es de <u>LO</u> señor NOMBRE. Yo <u>LO</u> veo acá.	O cartão é <u>DO</u> senhor NOMBRE. Eu () vejo aqui.	La tarjeta es <u>DEL</u> señor. Yo veo <u>DESDE</u> aquí.
Ya <u>A O A</u> tene.	Já <u>A</u> tem.	Ya <u>LA</u> tiene.
T5 ¿Cuál es () número de DNI?	Qual é <u>O</u> número do DNI?	¿Cuál es <u>EL</u> número del DNI?
No sé qué <u>LO</u> que pasa.	Não sei <u>O</u> que acontece.	No sé que () pasa.
¿Cuál es () nombre de él?	Qual é <u>O</u> nome dele?	¿Cuál es <u>EL</u> nombre de él?

Cuadro 10 – Los faltos de sentido – artículos

La primera y segunda producción señalaron la falta de conocimiento del artículo definido masculino del español y a la contracción que se hace entre **DE+ÉL**, resultando en **DEL**. Tales incorrecciones, son propias de los aprendientes iniciales del español, que al saber el artículo femenino **LA**, infieren que el artículo masculino es **LO**.

En la tercera producción, T4 añadió el complemento directo **LO** donde no hacía falta, no lejos, cabría la preposición **DESDE**, para darle idea al cliente desde donde se veía la información.

En la cuarta producción, T4 no supo que artículo emplear, titubeó y dijo los artículos masculino y femenino del portugués brasileño a la vez.

En la quinta y la séptima producción, T5 prescindió del artículo al hacer las preguntas, aquí creímos que hizo asociación desde su tercer idioma, el inglés que eliden el artículo **WHAT IS YOUR DNI?** y **WHAT IS HIS NAME?**.

En la sexta producción, T5 podría elegir entre **NO SÉ LO QUE PASA**, o **NO SÉ QUE PASA**, pero no **QUE** y **LO** a la vez. Inferimos que, al hacer el enunciado, ella tradujo literalmente del brasileño **NAO SEI O QUE ACONTECE**, asociando **LO** al artículo **O** del portugués.

B) LOS POSESIVOS

Los posesivos representaron el cuatro (4%) de las incorrecciones y no lo consideramos valores expresivos.

Diferente al español, es común en el portugués brasileño, la gente emplear el posesivo para casi todo y con eso, parecen dar propiedad a casi todo.

En las escuchas telefónicas, nos deparamos con producciones en las que el uso de los pronombres posesivos, podrían ser sustituidos por los artículos determinantes. No obstante, tal incorrección no hizo parte de nuestro estudio, consideramos que la intención del telefonista en aquél momento era reforzar la pertenencia de lo que se hablaba.

T4 incurrió le dijo a una clienta argentina: — El número de **TU** tarjeta de **TU** seguro. Él hizo dos errores en el mismo enunciado: en el primer **TU** debería haberlo sustituido por el pronombre definido **LA** y en el segundo, el **TU** debería haberlo sustituido por **SU** ya que trataba el cliente por Vd.

C) LAS PREPOSICIONES

El uso incorrecto de la preposición, omisión o adición, representó el cuarenta por ciento (40%) de la subcategoría faltos de sentido.

Durão (2004, p. 139) alude a Benedetti (1994), las preposiciones son idénticas en la forma, llegando ser iguales en las dos lenguas, no obstante el contraste sintáctico-semántico son inacabables. Señala aun, que el uso las preposiciones están determinadas por las relaciones sintagmáticas del enunciado y se divergen de una lengua a otra.

En el Cuadro 11, presentamos los errores individuales. En donde careció o debería carecer de preposición, utilizamos el signo ().

	producción	Portugués	Español
()	T1: La tarjeta visa es () NOMBRE DEL CLIENTE.	T1: O cartão visa é DE NOME DO CLIENTE.	T1: La tarjeta visa es DE NOMBRE DEL CLIENTE.
	T2: El 18-sep a la una () la tarde.	T2: El 18 de setembro à uma DA tarde.	T2: El 18-sep a la una DE la tarde
	T5: Estuve intentando llamar () su celular	T5: Tentei ligar PARA seu celular.	T5: Estuve probando llamar A su celular.
	T5: Llamé () su móvil de Argentina.	T5: Liguei PARA seu celular de Argentina.	T5: Llamé A su móvil de Argentina.
	T5: ¿() qué número quiere llamar?	T5: PARA que número o senhor quer ligar?	T5: ¿ A qué número quiere llamar?
A	T5: El médico ya está A camino.	T5: O médico já está A caminho.	T5: El médico ya está EN camino.
EN	T1: EN verdad.	T1: NA verdade.	T1: DE verdad. (EN REALIDAD)
	T6: No sé si tiene las vacunas EN día.	T6: Não sei se ele tem as vacinas EM dia.	T6: No sé si tiene las vacunas AL día.
PARA	T2: El dermatólogo no atiende PARA la empresa.	T2: O dermatologista no atende A empresa.	T2: El dermatólogo no atiende A la empresa.
POR	T4: POR ese número mismo señora.	T4: NESSA mesmo número senhora.	T4: A ese número mismo señora.

Cuadro 11 – Los faltos de sentido – preposiciones

Advertimos que, las dos primeras producciones, que carecieron de la preposición **DE**, pueden haberse dado por descuido, ya que su uso no se diferencia en portugués y español.

En cuanto a la carencia de la preposición **A**, en la tercera, cuarta y quinta producción, todas hechas por T5, nos indujo a creer la asociación al idioma inglés, **I CALLED YOUR CELL PHONE IN ARGENTINA?, I TRIED TO CALL YOU IN YOUR CELL PHONE?** y **WOULD YOU LIKE TO CONTACT WHAT NUMBER?** que no lleva la preposición.

En la sexta producción, T5 transfirió la preposición **A** de su idioma materno.

En lo referente al uso incorrecto de la preposición **EN**, se hizo de dos formas distintas: en la séptima producción, T1 tradujo literalmente del portugués brasileño la locución **NA VERDADE**, cuyo su equivalente en español es **DE VERDAD** o **EN REALIDAD**, y produjo **EN VERDAD**, según la RAE, significa verdaderamente y no tenía el sentido que quiso dar el telefonista. Aquí también se aplicaría a la clasificación de traducción que hemos dado para explicar las producciones de interlengua, veamos el apartado 3.4.1.2. Ya en la octava producción, T6 también transfirió la preposición del portugués brasileño.

En la novena producción, pensamos que el motivo que llevó T2 utilizar la preposición **PARA**, sea porque razonó desde el portugués brasileño **DAR ATENDIMENTO PARA**, si fuera así, también transfirió la preposición de su idioma materno.

En lo que concierne al empleo incorrecto de la preposición **POR**, en la décima producción, creemos que T4, razonó sobre la construcción **LLAMAR POR TELÉFONO**.

D) LOS PRONOMBRES COMPLEMENTO

A la subcategoría pronombres complemento representó el veintiocho por ciento (28%) del criterio gramatical, incidieron en ello, casi que en totalidad, los telefonistas

que no tuvieron enseñanza del español. El Cuadro 12, muestra las producciones individuales de los telefonistas.

	Producción	portugués	Español
T2	¿Podrías ayudar ()?	Poderia <u>ME</u> ajudar?	¿Podría ayudar <u>ME</u> ?
T4	¿Son los números que consiguen hablar con <u>LA</u> Para <u>LE</u> llamar	São os números que conseguimos falar com <u>A</u> Para <u>LHE</u> ligar.	¿Son los números que consigo hablar con <u>VD</u> ? Para llamar <u>LE</u> .
T5	¡Deje () terminar de hablar! ¿Puede <u>ME</u> facilitar?	Deixe- <u>ME</u> terminar de falar! Pode <u>ME</u> facilitar?	¡Déje <u>ME</u> terminar de hablar! ¿Puede facilitarme?
T6	Informa <u>PARA MÍ</u> .	Informe- <u>ME</u> .	Infórme <u>ME</u> .
T7	Poderemos llamar <u>VD</u> .	Poderemos <u>LHE</u> ligar.	Podremos llamar <u>LE</u> .

Cuadro 12 – Los faltos de sentido – pronombres complementos

En la tercera y quinta producción, T4 y T5, desconocían la regla que los pronombres átonos que complementan al infinitivo y gerundio, siempre van pospuestos, formando una sola palabra gráfica. No lejos, esta forma está posible en el portugués brasileño.

En la primera y cuarta producción les faltó a T2 y T5 poner los pronombres átonos. A la primera, le atribuimos descuido, ya que luego se corrigió. En la cuarta, T5 transfirió el enunciado del portugués coloquial, DEIXA EU TERMINAR DE FALAR sin observancia al pronombre.

En la segunda producción, T4 transfirió de su idioma materno la expresión que denota tratamiento formal SENHOR o SENHORA, comúnmente empleada por los telefonistas en Brasil. En cambio, en español, debería haber usado VD.

Igualmente, en la sexta producción, T7 también transfirió del portugués brasileño PARA MIM, que español cabría el pronombre ME.

En la séptima producción, T7 utilizó VD., lo más apropiado sería utilizar el complemento indirecto LE.

No podemos más que intuir que la falta de enseñanza reglada del español, y por consiguiente, el no conocimiento a las reglas gramaticales, quienes conllevaron a la transferencia constante del habla cotidiana idioma materno, precisamente.

Aquí también hemos visto que las transferencias, son traducciones que el telefonista hace de su idioma materno al español y validan la clasificación traducción que generamos justamente para para describir ese proceso en interlengua.

3.5.3 Los verbos

En esta subcategoría, hallamos diecisiete (17) incorrecciones que se presentaron de cuatros formas distintas: la primera, el uso incorrecto del tiempo verbal, la segunda, en la que hubo la transposición del verbo del portugués para el español, la tercera, en la que el telefonista a partir de proposiciones, generó un verbo transitorio entre el portugués y el español y la cuarta en la que el telefonista prescindió del verbo.

El Gráfico 7 exhibe la cantidad de errores para cada una de ellas.

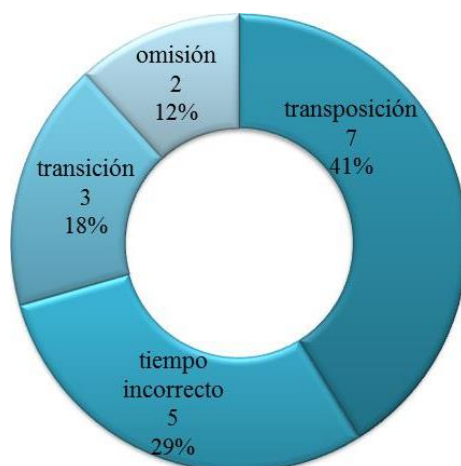


Gráfico 7 – Los tipos de errores en los verbos

A continuación explicamos cada una de las cuatro formas encontradas.

A) TRANSPOSICIÓN DE LOS VERBOS

Igualmente a la clasificación que generamos en interlengua (3.4.1) para explicar el uso del léxico del portugués en la conversación en español, a la que denominamos transición, también utilizaremos la misma denominación para explicar el empleo del verbo del portugués brasileño en la conversación en español, ya que los verbos no dejan de ser un vocablo.

Hallamos siete (7) producciones que representaron el cuarenta y uno por ciento (41%) de las incorrecciones. El Cuadro 13 muestra individualmente, cada una de las transposiciones.

	Producción	portugués	español
T3	<u>TENHO</u> un teléfono acá. Yo <u>SINTO</u> informar.	<u>TENHO</u> um telefone aqui. Eu <u>SINTO</u> informar.	<u>HAY</u> un teléfono acá. <u>LAMENTO</u> informar.
T5	Que está <u>INDO</u> al hotel. A la dirección que me <u>PASSARAM</u> . <u>PENSO</u> que tiene algo mal.	Que está <u>INDO</u> ao hotel. Ao endereço que me <u>PASSARAM</u> . <u>PENSO</u> que há algo errado.	Que <u>VAN</u> al hotel. A la dirección que me <u>FACILITARON</u> . <u>PIENSO</u> que hay algo mal.
	<u>PENSO</u> que por eso no derivan las llamadas.	<u>PENSO</u> que por isso não transferem as chamadas.	<u>PIENSO</u> que por eso no derivan las llamadas.
T7	<u>PODEREMOS</u> llamar a Vd.	<u>PODEREMOS</u> lhe ligar.	<u>PODREMOS</u> llamarle.

Cuadro 13 – Verbos - transposición

El setenta y un por ciento (71%) de las incorrecciones fueron hechas por los telefonistas que no tuvieron la enseñanza reglada del español. Por el Cuadro 13 pudimos deducir que la falta de conocimiento hacia los verbos, promovieron el empleo del verbo en portugués brasileño como estrategia para seguir la comunicación.

Salvo, PENSAR y PODER, los demás verbos utilizados no tenía correlación a lo que se quería decir en español.

En la primera producción, T3 deja a muestra la confusión que se suele hacer entre HABER y TENER. T5 también se equivoca en ello, al decir: - Pienso que TIENE algo mal, lo correcto sería: Pienso que HAY algo mal.

En la segunda producción, T3 no sabe cómo expresar pesar, que en general se suele usar LAMENTO, así que él transfirió el verbo del portugués brasileño, EU SINTO INFORMAR.

En la tercera producción, T5 empleó el verbo en gerundio de su idioma materno, desconociendo a la irregularidad YENDO, es más aceptable que usara para ese enunciado el presente de indicativo de tercera persona VAN.

En la cuarta producción, el verbo correcto sería **FACILITAR** y de nuevo, advertimos la transferencia de la lengua materna hacia al español.

Las sobrantes producciones, refuerza el desconocimiento hacia a la irregularidad de los verbos en español, tanto para el presente, en el caso de **PENSAR**, como para el futuro, en el caso del verbo **PODER**.

B) TIEMPO VERBAL INCORRECTO

Hallamos cinco (5) incorrecciones para el empleo del tiempo verbal incorrecto en la conversación, que representaron el veintinueve por ciento (29%) de los errores. El Cuadro 14 exhibe individualmente cada una de ellas:

Producción	portugués	español
T4 PUDO pedir.	POSSO pedir.	PUEDO pedir.
Yo ENTENDÍA que necesitaba asistencia.	Eu ENTENDI que necessitava assistência.	Yo ENTENDÍ que necesitaba asistencia.
¿Estos son los números que CONSEGUEN hablar con la señora?	Estes são os números que CONSEGUIMOS falar com a senhora.	¿Estos son los números que CONSEGUIMOS hablar con Vd.?
T5 Vd. LLAMA a la empresa NOMBRE	Ligue para a empresa NOME	LLAME Vd. a la empresa NOMBRE
Vd. me VUELVE llamar.	VOLTE a ligar	VUELVA Vd. a llamar.

Cuadro 14 – Verbos – tiempo verbal incorrecto

Todas las incorrecciones fueron hechas por los telefonistas que no cursaron la enseñanza reglada del español y atribuimos los errores a ello.

C) TRANSICIÓN

También llamamos transición, igual que la denominación que generamos para en interlengua (3.4.1), para las producciones en las que el telefonista infirió en la conjugación verbal a partir de deducciones entre su idioma materno y conocimientos previos del español.

Hallamos tres (3) incorrecciones para esta subcategoría y las mostramos en el Cuadro 15.

	Producción	portugués	Español
T1	Si se PIRDE el equipaje.	Se PERDE a bagagem.	Si se PIERDE el equipaje.
T4	No, no TENE .	Não, não TEM .	No, no TIENE .
T7	¿Este dolor EMPIEZÓ cuándo?	Quando COMECOU essa dor?	¿Cuándo EMPEZÓ este dolor?

Cuadro 15 – Verbos – transición

Veamos que para cada una de las incorrecciones, los telefonistas no se percataron a la irregularidad de los verbos o lo flexionaron incorrectamente.

Durão (2004, p. 124) alude a Seco (1979, p. 164) en lo tocante a las variaciones que pueden sufrir los verbos en su flexión, y la más común en español, es la diptongación, que no suele pasar en el idioma portugués brasileño. Agrega aún que las diptongaciones más frecuentes son **-E/-IE**; **-O/UE**; **-I/-IE**.

D) OMISIÓN DE LOS VERBOS

Una vez más, la dificultad con los verbos se hizo, sin valores representativos, dos (2) producciones, ambas para el mismo telefonista. Exhibimos en el Cuadro 16, las incorrecciones de T3.

	Producción	portugués	español
T3	¿Cuál () el nombre de la persona?	Qual () o nome da pessoa?	¿Cuál ES el nombre de la persona?
	¿Cuál () el nombre del hotel?	Qual () o nome do hotel?	¿Cuál ES el nombre del hotel?

Cuadro 16 – Verbos - omisión del verbo

Él construyó las preguntas desde su idioma nativo, que se suele prescindir del verbo **SER** para la construcción de ambas preguntas, **QUAL O NOME DA PESSOA?** e **QUAL O NOME DO HOTEL?** Nuevamente, el telefonista transfirió la estructura de su idioma materno hacia al español.

3.5.4 Los pronombres sujeto

Identificamos una incorrección para el uso del pronombre sujeto. En la que produjo T1 a un cliente argentino: - ¿VD. tiene el número de su DNI? Así puedo verificar la cobertura correcta para VD." La lengua española no suele marcar el sujeto cuando se suele hacer en Brasil.

3.6 Las dificultades y las estrategias de superación

Como mencionamos en el apartado 3.1 sobre panorama general de las grabaciones telefónicas, los errores en sus más diferentes criterios, no afectaron la conversación.

Entendemos que el entorno en el cual se da la investigación, es bastante desfavorable, ya que el telefonista está bajo constante presión psicológica, necesita formular el enunciado rápidamente para seguir la conversación, prescinde de los elementos no verbales, obligándole a socorrerse únicamente en la producción oral.

Fernández (1997, p. 26) alude a los estudios de Dulay, Burt, Krashen (1985, p. 156-162) y hace referencia que los errores de interlengua suelen aparecer con más frecuencia entre profesionales que deben comunicarse continuamente. Está demostrado que los niños guardan una etapa de silencio antes de utilizar la nueva lengua, con eso parecen producir menos errores.

El grupo de telefonistas brasileños era homogéneo, en el sentido que tuvieron experiencia laboral anterior entre un año y medio y dos años con el español y según afirmaron, nivel alto del idioma. No lejos, heterogéneo en el proceso de aprendizaje del idioma, cuatro de ellos, habían cursado la enseñanza reglada y tres de ellos, no la habían cursado.

Cuando iniciamos esta investigación, con base en los años de experiencia en empresas de atención al cliente en Brasil y España, veníamos observando los errores más frecuentes hechos por los errores de los brasileños. Sin embargo, no nos bastaba con identificar y clasificar los fallos, queríamos también conocer si el hablante, en ese caso, el telefonista, era consciente de sus dificultades.

Pensando en ello, dedicamos tres preguntas en el cuestionario, que creímos estar relacionadas y, podrían arrojar luz a esos interrogantes; ¿cuál es su mayor dificultad en español?, ¿a qué atribuye esa dificultad? y ¿cómo la soluciona? y contrastarlas posteriormente con los errores encontrados.

En cuanto a la primera pregunta, todos los telefonistas, indicaron como motivo principal o secundario de sus dificultades, los verbos y tres de ellos, T1, T6 y T7 también añadieron la dificultad con el léxico. En el cuadro 17, expusimos las respuestas individuales de los participantes.

	¿Cuál tu mayor dificultad al hablar español?		¿A qué atribuyes a esta dificultad?
	Principal	Secundario	
T1	Vocabulario	Verbos	Semejanza con el portugués.
T2	Verbos		Irregularidad de los verbos.
T3	Verbos		Verbos en el pasado y la semejanza con el portugués.
T4	Verbos		No conocer a los verbos.
T5	Verbos		No conocer a los verbos.
T6	Vocabulario	Verbos	Semejanza con el portugués.
T7	Vocabulario	Verbos	Falta de léxico.

Cuadro 17 – La dificultad de los telefonistas al hablar español

El análisis de las grabaciones, nos mostró cuarenta y seis (46) errores relativos a los verbos, para que llegáramos ese resultado, juntamos las dos subcategorías del criterio gramatical; verbos y cambio de registro. Relativos al léxico, hubo treinta y seis (36) errores. El primero representó el cuarenta y dos por ciento (42%) y el segundo el treinta y tres por ciento (33%) del total de ciento nueve (109) errores.

La dificultad con los verbos y con el léxico son las dos cifras de más relevancia y coinciden con lo que indicaron ellos, al indicar sus debilidades. Así que, nos inclinamos por decir que los telefonistas están conscientes de cuáles son sus reales dificultades en la segunda lengua.

En diversas ocasiones, hicimos comparativos de resultados, en los que dividimos los telefonistas en dos grupos: los que cursaron la enseñanza reglada y los que no estudiaron el español. Los dos grupos informaron tener las mismas dificultades relacionadas a los verbos y léxico. No obstante, el primer grupo hizo menos errores que el segundo.

En los apartados anteriores, nos dedicamos a la descripción de los errores, no lejos, para que abordemos las dificultades informadas por los telefonistas, nos pareció relevante cuantificar individualmente los errores encontrados y clasificados anteriormente en las categorías léxico (3.4.1) y verbos (3.5.1 y 3.5.3), que incluye cambio de registro.

El Cuadro 18, cuantifica básicamente los errores individuales, basados en las dificultades informadas por los telefonistas, en el criterio léxico y gramatical que comprendieron únicamente verbos y cambio de registro.

	¿Ha estudiado el idioma español?	Sí				No			Total
		T1	T2	T3	T6	T4	T5	T7	
Léxico	Inter lengua	5	2	7	1	9	9	2	35
	Falsos amigos					1			1
	Subtotal	5	2	7	1	10	9	2	36
		15				21			
Gramatical	Cambio de registro	6	3	1	1	2	2	14	29
	Conjugación verbal	1		2		4	6	2	15
	Subtotal	7	3	3	1	7	8	16	45
		14				31			
Total		11	5	11	2	14	15	18	76
		29				47			

Cuadro 18 - Las dificultades por grupo de telefonistas

Una vez identificadas y expuestas las dificultades de los telefonistas, pasamos a la segunda cuestión ¿a qué se debía la dificultad en español?

Los telefonistas que informaron el léxico como motivo principal, T1, T6 y T7, según muestra el Cuadro 17, indicaron la similitud con el portugués. Ya, los que mencionaron los verbos como motivo principal, indicaron la irregularidad, el pretérito y

la falta de conocimiento hacia los verbos, a este último en específico, señalaron T4 y T5 que no tuvieron enseñanza reglada del idioma (Cuadro 17).

A continuación discurrimos cada uno de ellos por separado:

A) LOS VERBOS

Cuando optamos juntar las dos subcategorías del criterio gramatical: conjugación verbal y cambio de registro, consideramos que la última, de cierto modo, conllevaba problemas hacia los verbos, porque se relacionaba a la confusión verbal entre la segunda y la tercera persona.

Los valores proporcionados por el Cuadro 18, demostraron que la mayor dificultad en esa categoría, recayó sobre cambio de registro, casi que un cien por cien más que la conjugación verbal.

La mayor dificultad en cambio de registro 3.5.1, estuvo en la construcción de los imperativos de tercera persona con la terminación **-AR** y que no conllevaban irregularidad. Las otras seis (6) incorrecciones, se refirieron a la flexión, añadiendo la **S**, a la conjugación en tercera persona.

¿Ha estudiado el idioma español?		Sí				No			Total
		T1	T2	T3	T6	T4	T5	T7	
Cambio de Registro	Imperativo	4	3	1	1	2	2	10	23
	Flexión	2						4	6
	Subtotal	6	3	1	1	2	2	14	29
					11		18		

Cuadro 19 - Las dificultades en el cambio de registro

Podemos ver en el Cuadro 19, que la distribución de errores en cambio de registro obedeció una linealidad, salvo T1 y T7 que notoriamente hicieron más errores.

Específicamente sobre las dificultades en los verbos (3.5.3), como muestra el Cuadro 20, descansaron sobre las denominaciones adoptadas en la descripción de los errores: transposición (uso del verbo en portugués brasileño), empleo del tiempo verbal incorrecto, transición (inferencia) y omisión.

	¿Ha estudiado el idioma español?	Sí				No			Total
		T1	T2	T3	T6	T4	T5	T7	
Verbos	Transposición			2			4	1	7
	Tiempo incorrecto					3	2		5
	Transición	1				1		1	3
	Omisión			2					2
	Subtotal	1		4		4	6	2	17
	5				12				

Cuadro 20 - Las dificultades en los verbos

Pudimos constatar que la mayor dificultad de los telefonistas, se dieron por la interferencia de su lengua materna, en lo referente a la conjugación de los verbos a todo que les careció en el idioma español.

Los telefonistas que no han tenido la enseñanza reglada del español, hicieron un cien por cien más de errores, lo que nos llevó a concluir que sus dificultades se debían a falta de conocimiento los verbos, conllevados por la irregularidad y confusión en los tiempos verbales.

B) EL LÉXICO

Los telefonistas indicaron unánimemente que sus dificultades hacia el léxico se debían a la semejanza entre el portugués brasileño y el español. Tras los verbos, el léxico constituyó el segundo motivo de dificultades de T1, T6 y T7.

Durão (2004, p. 286) cita a (Ulsh, 1971) y afirma que, el portugués y el español comparten un (ochenta y cinco por ciento) 85% del vocabulario, así que hay que evitar que el 15% resulte en un auténtico problema.

En el caso del léxico, Ello conllevó a que encontráramos la interferencia de la lengua materna en la conversación en español de tres formas distintas, transposición (el uso indiscriminado del léxico del portugués brasileño), traducción (traducción literal de estructuras del idioma materno) y transición (inferencias a partir del idioma materno en asociación al español), que las que nombramos en el Cuadro 4.

El Cuadro 21, exhibe la cantidad de errores referentes al léxico que tuvieron como base la semejanza con el idioma materno.

	¿Ha estudiado el idioma español?	Sí				No			Total
		T1	T2	T3	T6	T4	T5	T7	
Léxico	Transposición	2	1	6	1	4	7	1	22
	Traducción	3	1			5	1		10
	Transición			1			1	1	3
	Subtotal	5	2	7	1	9	9	2	35
	15				20				

Cuadro 21 - Las dificultades en el léxico

Por último, tras conocer las dificultades, quisimos conocer cómo los telefonistas las solucionaban en la conversación telefónica con el cliente.

Gargallo (1993, p. 142), alude a Corder (1981, p. 95-102) y señala la existencia de una distancia entre la competencia comunicativa y las exigencias de la situación real de comunicación, habrá situaciones que el conocimiento no satisface a las necesidades comunicativas, a la que se exigirá el uso de otros recursos.

Concordamos con la afirmación de Corder (1981), a lo que concierne a la situación, las grabaciones que analizamos tiene un contexto distinto a las clases de idiomas, se desarrollan en el entorno laboral, en el cual, se exige la comunicación y conlleva elementos adversos como: estado emocional (cliente y telefonista), gravedad del evento, habilidad para manejar la situación, presión de los jefes y otros. Así que, el profesional se ve obligado a usar todos los recursos que disponga para seguir hablando.

Como habíamos advertido, en el panorama general de las grabaciones, no hemos encontrado interrupciones o pausas en las conversaciones telefónicas que denotasen problemas en la comunicación, al contrario, aunque con los errores, transcurrieron fluidas.

Gargallo (1993, p. 119-120) comenta que el discurso se ve afectado por la recurrencia sistemática de errores en determinadas áreas de la gramática que demuestra que las reglas no han sido interiorizadas debidamente, no obstante, no rompen la comunicatividad, no obstaculizan la comprensibilidad del mensaje

Superación de las dificultades	
T1	Sinónimos.
T2	Sinónimos.
T3	Sinónimos.
T4	Traductores.
T5	Sinónimos.
T6	Intenta de nuevo hasta hacerse entender.
T7	Sinónimos.

Cuadro 22 - Solución frente a las dificultades

En el Cuadro 22, salvo T4, que informó hacerse uso de traductores y T6 que indicó repetir el enunciado hasta hacerse entender, los telefonistas sobrantes, indicaron buscar sinónimos para solucionar las dificultades.

Cuando T4 afirmó hacerse uso de traductores, para dar solución a las dificultades, pudimos constatar que lo hacía, una vez que, en el apartado de traducciones 3.4.1.2, a las que consideramos literales, él fue responsable por la mitad de ellas.

A ello, Gargallo (1993, p. 61) señala que la traducción puede ayudar en las primeras etapas del aprendizaje, no obstante se convertirá un hábito difícil de sacar en niveles más altos. Según ella, el alumno se siente reconfortado al buscar la estructura de su lengua materna, y de encontrarla, más seguro en usarla.

No obstante, los recursos informados por sobrantes telefonistas para dar curso a las dificultades, no pudimos identificarlos en el análisis de las conversaciones. Así que, necesitábamos conocer efectivamente que solución daban a las dificultades en las conversaciones.

Gargallo (1993, p. 143) nombra estrategia de comunicación, los procesos cognitivos desarrollados por uno que intenta comunicarse en la lengua en cuyo aprendizaje se haya inmerso, procesos que pretenden resolver carencias de forma satisfactoria. La autora aún se basa en Faerch y Kasper (1983), y menciona dos clasificaciones distintas de estrategias de comunicación, frente a las actitudes adoptadas por el estudiante ante un problema comunicativo: a) la actitud positiva, ante una insuficiencia, el hablante se enfrenta al problema directamente, y desarrolla estrategia

alternativa que le permita lograr el objetivo y satisfacer apropiadamente la situación de comunicación. b) la actitud negativa, en la que hay el abandono del objetivo comunicativo, evitando así usar estructuras o vocabularios cuyo conocimiento no tiene plena confianza.

En cuanto a la clasificación de la estrategia, nos inclinamos por decir que predominó la actitud positiva, aunque hubiese dificultades, los telefonistas desarrollaron estrategias que les permitieron lograr el objetivo comunicativo.

Gargallo (1993, p. 145-148) frente a la clasificación de estrategias, establece dos grandes grupos, que los enseñamos en la Tabla 7.

Tabla 7 – Definición de las estrategias de comunicación basada en Gargallo (1993, p. 145-148)

Actitud	Criterios:		
(-) Reducción	Formal: Empleo de un sistema reducido, uso de reglas y vocablos con alto grado de automatización, con el fin de evitar errores.		
	Funcional: Hay el cambio del objetivo comunicativo, evitando estructuras o vocablos problemáticos.	Evitar el tema: se evita los objetivos previamente formulados, que incluye temas problemáticos.	
		Abandono del mensaje: El corte del mensaje abruptamente por falta de material lingüístico.	
		Situación semántica: reemplazo de un vocablo semántico por otro, más vago.	
(+) Expansión	Cambio de código: Cambio de la lengua modelo a la lengua nativa u otra lengua.		
	Transferencia intralingüística: Resulta de una combinación de las características lingüísticas entre la interlengua y la lengua materna u otras lenguas.		
	Compensación: Se trata de un conjunto de estrategias, utilizado ante la insuficiencia de recursos lingüísticos.	Interlengua	Generalización: llena los espacios del discurso con vocablos que no usaría en esos contextos.
			Paráfrasis: soluciona el problema por medio de una circunlocución o descripción del término deseado.
		Acuñación: crea un vocablo nuevo	
		Reestructuración: al darse cuenta que no podrá llevar a cabo la comunicación, prueba con otra alternativa.	
	Cooperación: fomentan la interacción del acto de comunicación, en un esfuerzo mutuo para ponerse de acuerdo.		
	Estrategias no lingüísticas: se refiere a las estrategias que el hablante recurre a la imitación o al mimo.		
Recuperación: Se emplea en el intento de recuperar vocablos, esperando que el término problemático aparezca.			

Con base en el criterio de estrategias de comunicación, definidas por Gargallo (1993), pudimos realmente conocer que solución real daban los telefonistas a las conversaciones y reconocer que no eran los sinónimos, en ese caso, la paráfrasis, como informaron ellos, sino, el cambio de código quien les hizo avanzar en la conversación. El Gráfico 8, señala los valores para cada uno de ellos:

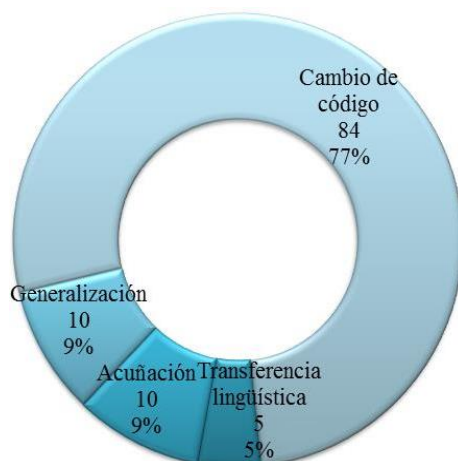


Gráfico 8 – Estrategias de comunicación utilizadas en la conversación según el criterio de Gargallo (1993)

Con el propósito de obtener más detalles, en lo que concierne a las estrategias de comunicación, optamos por identificar que recursos utilizaron frente a cada uno de los ciento nueve (109) errores encontrados, y los presentamos a continuación en el Cuadro 23.

Tipo	Criterio	Categoría	Subcategoría	Cant.	Total
Transferencia lingüística	Gramatical	Faltos de Sentido	Artículo	2	5
			Preposiciones	3	
Acuñación	Léxico	Transición		3	10
	Gramatical	Faltos de	Artículo	4	
		Verbos	Transición	3	
Generalización	Gramatical	Faltos de sentido	Preposiciones	4	10
			Pronombres Complemento	1	
		Verbos	Tiempo Verbal	5	
Cambio de código	Léxico	Transposición		22	84
		Traducción		10	
		Falsos amigos		1	
	Gramatical	Cambio de registro	Imperativo	23	
			Conjugación	6	
		Faltos de sentido	Artículo	1	
			Posesivo	1	
			Preposiciones	3	
			Pronombre Complemento	6	
		Verbos	Transposición	7	
	Pronombre sujeto		1		
Pronunciación	Fonético		1		
Total					109

Cuadro 23 – Clasificación de las estrategias de comunicación en las conversaciones de los telefonistas, según Gargallo (1993)

A) TRANSFERENCIA LINGÜÍSTICA

De los siete (7) participantes, seis (6) de ellos hablan un tercer idioma, con la predominancia del inglés.

Conscientes de la tercera lengua de los telefonistas brasileños y a sabiendas que la experiencia con el tercer idioma se hacía mucho más larga que el español, quisimos conocer si ellos creían si esta, les había ayudado a comprender mejor el idioma español. T1 y T3 respondieron que sí, T4, T5 y T6 dijeron que no y T7 respondió que en partes.

Deducimos entonces que la solución en la conversación en español, podría advenir también de los otros idiomas que hablaba el telefonista, que no solo el idioma materno. En las cinco producciones en esa categoría, T3 y T5 transfirieron la estructura del idioma inglés para el español.

Tres (3) de ellas le correspondió a T3 y las otras dos (2) le correspondió a T5. Con referencia a ello, T3 informó que el inglés le ayudó a comprender el español, de ahí que él pudiera apoyarse también en ese idioma que no solo su lengua nativa.

B) ACUÑACIÓN

A ese recurso le corresponden las producciones creativas o las inferencias que hicieron los telefonistas a partir de deducciones a las reglas del español a partir del conocimiento de su idioma nativo.

En el caso de las producciones creativas, que las nombramos transición, Durão (2004, p. 154) las denomina casos de fronteras, al uso no sistematizado de las lexías, así como la aparente semejanza existente entre ambas lenguas, lleva a los informantes a la producción de desviaciones como estas.

Aquí, consideramos deducción, a la inferencia de **LO** como artículo determinado masculino, confusión bastante común entre los aprendientes brasileños de niveles iniciales del español.

Hubo un total de diez (10) estrategias en esta categoría, siete (7) de ellas, las hicieron los que no estudiaron el español y tres (3) de ellas, los que tuvieron enseñanza reglada.

Encontramos fundamento en el hecho que, de no dominar las reglas del idioma español, habiendo la necesidad de hablar, el telefonista genera mecanismos de asociación entre los dos idiomas para seguir la comunicación.

C) GENERALIZACIÓN

A esa categoría, atribuimos los deslices que solemos cometer, los cuales no pudimos señalar si se dio por descuido o por falta de conocimiento, en general, el cambio de un tiempo de verbal por otro, la omisión de un pronombre, o preposición, siempre y desde que las reglas coincidiesen para ambos idiomas, Durão (2004, p. 49) comenta a Corder (1967) que hay una diferencia entre errores sistemáticos y errores no sistemáticos, el primero se refieren a los deslices, atribuidos a cansancio físico o mental, lapsos de memoria o estados psicológicos alterados y el segundo a un conocimiento deficiente de la segunda lengua.

D) CAMBIO DE CÓDIGO

El uso de la lengua materna en el español fue la solución que utilizó el telefonista para gran parte de sus problemas en la conversación telefónica. Tal vez, motivados como indicaron ellos, por la semejanza entre los dos idiomas. Ella representó el setenta y siete por ciento (77%) de las producciones y se hizo presente todas las categorías que elegimos para evaluar los telefonistas.

3.7 La presencia de la lengua materna en las conversaciones en español

Cuando clasificamos las estrategias de comunicación, identificamos que la categoría cambio de código, se referían a la transferencia del léxico o estructuras de la lengua materna.

A lo largo de esta investigación, mientras presentábamos los errores de los telefonistas, los hemos visto tomar préstamos de su lengua materna en la conversación en español.

En el apartado de Interlengua 3.4.1, en donde abundaron los fallos relacionados a la lengua materna, advertimos que los errores migraban a la segunda lengua de tres formas distintas a las que generamos la siguiente denominación: transposición, traducción y transición.

También pudimos ver que, esas mismas denominaciones, se extendieron a otras categorías como cambio de registro, verbos, pronunciación y faltos de sentido

(pronombre, artículos, preposiciones y pronombres complemento), en las cuales muchas de ellas reflejaron más el idioma nativo.

A ello, Durão (2004, p. 281) comenta que la simetría entre el portugués brasileño y el español induce a desvíos en las estructuras disimétricas, como también pudimos comprobar en esta investigación, que uno tiende a proyectar indiscriminadamente los conocimientos maternos sobre la segunda lengua para luego establecer una identidad entre ambos idiomas.

La autora también refiere que los aprendices cuando necesitan léxicos y estructuras más complejas que las conocen, las introducen traduciéndolas, adaptándolas, o españolizándolas, sin ninguna modificación, de los elementos da lengua materna.

Coincidimos con las afirmaciones de Durão (2004), ya que de los 109 (ciento nueve) errores encontrados, ochenta y cuatro (84) de ellos se derivaron de la influencia de la lengua materna.

Carrasco (2001, p.3) en su obra, Manual de Iniciación a la Lengua Portuguesa, aporta que la semejanza entre las lenguas española y portuguesa es una ventaja para el aprendizaje rápido, no obstante, el hispanohablante encontrará muchas formas similares con usos y significados distintos, lo que requerirá poner atención a las particularidades del portugués que guiarse por las estructuras de y el léxico del castellano. Aunque dicha afirmación se vuelque a los aprendientes hispanohablantes del idioma portugués, creímos que el inverso sea verdadero, y se encaje con perfección a los telefonistas brasileños y sus respectivas producciones en español, objeto de nuestro estudio.

No podemos dejar de lado que este grupo estaba constituido por individuos que cursaron la enseñanza reglada del español, T1, T2, T3 y T6 y los que no, T4, T5 y T7, no obstante la presencia de la lengua materna se hizo muy parecida para ambos, contamos 39 (treinta y nueve) producciones para el primero y 45 (cuarenta y cinco) producciones para el segundo, aunque los que no estudiaron fuese menor en número de personas.

Para ese caso específico, concluimos que la enseñanza reglada, que auxilia en el desarrollo del lenguaje y otras destrezas del español, ante la expresividad de los valores encontrados, no contribuyó favorablemente a que la presencia del idioma materno se

hiciera menor. Diferente a otros temas abordados que como hemos visto, la enseñanza reglada colaboró para minimizar fallos.

Anticipando este resultado, le habíamos preguntado a los telefonistas sobre el grado de dificultad del español en relación a su lengua materna, nos intrigaba si ellos compartían la creencia que el español es un idioma fácil, no haciendo falta estudiarlo más a fondo. En sus respuestas, ellos se dividieron en opiniones sobre el tema: a T2, T5 y T7 les parece fácil, a T3, T4 y T6 les parece difícil y T1 no encuentra diferencias entre las dos lenguas.

Dada las respuestas, deducimos que tal vez fuera esa la razón por la cual, T5 y T7 del grupo de los tres (3) telefonistas que no cursaron el idioma español, no se motivaron a estudiarlo.

También no descartamos que la razón pudiera recaer sobre la afectividad hacia la segunda lengua, ya que de utilizaren el idioma español en el trabajo, más bien podrían hacerlo por necesidad.

Gargallo (1993, p. 153) relata que el proceso de aprendizaje de una segunda lengua, siempre se ve afectado y determinado en último lugar por un conjunto de factores que constituyen el filtro afectivos. La autora considera que ellos se concretan en tres aspectos: el grado de motivación, la confianza en sí mismo y el grado de ansiedad.

En lo que concierne a ello, todos los telefonistas, a excepción de T4 que le respondió ser indiferente, indicaron gustarles hablar el idioma español.

Llegamos al fin de nuestro análisis, por lo que seguimos a las consideraciones finales.

CONSIDERACIONES FINALES

La presente investigación se propuso a identificar cuáles eran los errores en la conversación telefónica en español de un grupo de siete telefonistas brasileños de una empresa de seguro viaje ubicada en la ciudad de Sao Paulo – Brasil. A la vez, buscó entender, qué solución daban los participantes cuando encontraban dificultad y cuánto el idioma materno jugaba en el proceso de comunicación. Destacamos que para la elaboración de la investigación, tres elementos fueron preponderantes para su realización: que el análisis se hubiese hecho con grabaciones de conversaciones reales; que eligiéramos las llamadas telefónicas como instrumento para evaluar la producción oral; por fin, que la conversación se hiciera obligatoriamente entre un brasileño hablante del idioma español y nativos de lengua hispana.

En el primer aspecto, pudimos escuchar todo el desarrollo de la comunicación, Y con eso identificar cualquier problema de confusión o comprensión motivado por los errores y luego inferir minuciosamente en cada una de las catorce llamadas, sin la interferencia del telefonista o del cliente, ya que no tenían constancia de las fechas de las grabaciones.

En el segundo aspecto, las llamadas telefónicas obligaron al hablante a encontrar estrategias en la propia comunicación oral para seguir la conversación, desproveyéndole de la comunicación no verbal, que en general, suele ser efectiva en momentos que le falta algo en verbal.

En el tercer aspecto, la comunicación con un nativo nos proporcionó identificar si lo que decía el telefonista era comprendido por el nativo de habla hispana.

Asimismo, aportó mucho a esta investigación, que los participantes brasileños formaran un grupo heterogéneo. Parte de ellos, había cursado la enseñanza reglada del español y otra parte lo había aprendido de diferentes modos. De ese modo, logramos mirar la producción oral en español desde más de una perspectiva, que no únicamente, la del alumno o aprendiente en clase.

Los resultados del análisis de los errores que realizamos evidenció que las mayores dificultades de los telefonistas se centraron en los verbos y en el léxico: el

primero, con valores elevados generados por la confusión entre la tercera y segunda persona, precisamente en la flexión del imperativo para los verbos de terminación **-AR** que no conllevaban irregularidad. También en cifras menos expresivas, encontramos errores pertinentes a la flexión a causa de la irregularidad de otros tiempos verbales, condicionados por la falta de enseñanza regalada del idioma español.

En segundo, relativo al léxico, los errores se produjeron más bien por las interferencias del portugués brasileño, que iban desde la inclusión del léxico del portugués en la conversación en español (transposición), la traducción literal de expresiones (traducción), a la creación de palabras derivadas del conocimiento entre el portugués brasileño y el español (transición).

Aun refiriéndonos al léxico, en este trabajo, constatamos solamente una incorrección relacionada a los falsos amigos. Aunque tuviéramos la expectativa de que encontraríamos un volumen grande de errores de ese tipo y sea, incluso, un tema frecuente y destacado en clases y algunos manuales de enseñanza de español, el resultado contraría la demasiada atención que dan los profesores de lenguas al tema. De hecho, más que utilizar los falsos amigos, los participantes hicieron uso del léxico de la lengua materna.

Concomitante al analizar los errores, nos interesaba conocer si los telefonistas eran conscientes de sus dificultades en la segunda lengua. Tras contrastar los errores encontrados y las informaciones indicadas por ellos en el cuestionario, identificamos que sí, saben en donde residen sus debilidades, empero, las estrategias informadas por ellos para seguir la comunicación, no coincidieron. Afirmaron hacer uso de paráfrasis, cuando en realidad, consciente o inconscientemente, hicieron uso de su idioma materno, adoptaron la estrategia de transferencia lingüística.

En lo que conlleva a la solución de las dificultades, las estrategias de comunicación, advertimos predominó la actitud positiva, creemos que no podría ser distinto, ya que la conversación se produce en una empresa, por profesionales contratados a dar solución a clientes de diferentes idiomas, entre ellos, el español. La actitud negativa, o el abandono, seguramente les correspondería en despido.

Reiteradas veces, nos hemos referido a la semejanza entre el idioma español y el portugués brasileño, y probablemente, la proximidad gramática y fonética llevó al telefonista a socorrerse seguidamente en la lengua materna, todo lo que le faltaba en la conversación en español, en ese caso, prestando vocablos y estructuras para seguir la comunicación. En el análisis, también pudimos observar interferencias de algunas estructuras del inglés, entre ellos, la presencia de los marcadores conversacionales del inglés, interferencias motivadas probablemente por el hecho de que la mayoría de los telefonistas habla un tercer idioma con predominancia del inglés.

Nos inclinamos a decir que la conversación de esos profesionales, aún está permeada por muchísimos elementos de su lengua materna, que juega activamente en la comunicación, tengamos en cuenta que el setenta y siete por ciento (77%) de los errores tenían como base el idioma nativo de los telefonistas. No podemos dejar de observar que, la fuerte presencia del idioma materno, no limitó u obstaculizó la conversación, las llamadas transcurrieron fluidas y sin interrupciones motivadas por cualquier confusión o desentendimiento motivadas por los errores, llevándonos a creer que esos profesionales cumplieron su objetivo comunicativo.

Los aportes teóricos de Gargallo (1993), Fernández (1997) y sobre todo Durão (2004) contribuyeron mucho a esa investigación. La última autora hizo un análisis semejante, aunque en contexto diferentes, referente a la producción escrita de brasileños aprendices de español e hispanohablantes aprendientes de portugués, en que llegamos a conclusiones parecidas sobre el análisis de errores de los brasileños y estrategias de comunicación. A ello, discordamos en lo relativo a las producciones de los falsos amigos, que como mencionamos, en esta investigación, no encontramos cifras representativas y la autora refuerza al cuidado que se debe dar al tema.

Teniendo en cuenta que Brasil será anfitrión de grandes eventos hasta el año de 2016 y la creciente demanda por profesionales que hablen el idioma español en las corporaciones, se hace imperativo que los profesionales, hablantes del español como segunda o tercera lengua, busquen estar mejor preparados para lo que conlleva esta función.

La heterogeneidad del perfil de los telefonistas corroboró para demostrarnos que los que cursaron la enseñanza reglada, incidieron en menos errores que los que no la

cursaron, de todos modos, cabe aclarar que ambos tuvieron los mismos fallos, que nos indica una importante área a ser cubierta por aquellos que se dedican a la producciones de materiales de enseñanza de lengua española y que los profesores de enseñanza de español para brasileños, conviertan tal proximidad en ambos idiomas en un aliado que corrobore en el desarrollo del aprendizaje, desde nuestra perspectiva, contrastando las principales diferencias y exponiendo los aprendientes a materiales y a situaciones de contexto reales y preparar a los aprendientes para la competencia comunicativa.

Concordamos con Durão (2004, p. 47) que al citar Hymes (1972), destaca que la competencia comunicativa, va más allá del conocimiento puramente lingüístico, o sea, no basta con conocer el idioma, sino como utilizarlos en situaciones diversas

Pensando en el grupo que no cursó la enseñanza reglada, quienes afirmaron haber aprendido el idioma español de escuchar a sus amigos o compañeros anteriores de trabajo hablando, nos preocupaba si era la proximidad entre los idiomas, quien les infería la creencia y la falsa seguridad de la facilidad del español, de los tres (3) telefonistas que no cursaron la enseñanza reglada, dos (2) de ellos nos la confirmaron.

Nuestras inquietudes que motivaron esta investigación, primeramente en España y luego aquí en Brasil, en cuanto a las dificultades de algunos brasileños en hablar el español, por fin se revelaron como un esfuerzo en mantener la conversación y el idioma materno sirvió como el eslabón de unión para lograr la comunicación.

Una vez, que hemos logrado identificar la debilidad de los telefonistas en las conversaciones diarias con cliente o proveedores, proponemos hacerles un trabajo orientativo en la empresa, en el cual se les enviará por correo electrónico un material en el que abordaremos, de una forma más sencilla, lo que queremos aportarles, contrastando básicamente las diferencias entre el idioma materno y el español. De esa manera, creo que los resultados pueden aportar a la elaboración de guías rápidas y, más adelante, la elaboración de materiales y cursos que atiendan a ese público tan específico.

Por fin, esperamos que esta investigación ayude a otros profesionales que tengan las mismas inquietudes y cuestionamientos que motivaron este trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ARNAL, RINCÓN, LATORRE. **Investigación Educativa: Fundamentos y Metodologías**. Barcelona: Ed. Labor Universitaria, 1ª edición, 1992, p. 53.

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; Lehfeld, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de Metodologia Científica**. Sao Paulo: Ed. Prentice Hall – BR. 3ª Edición, 2007, p. 106 y 112

Do G1 São Carlos e Araraquara. Mercado de trabalho exige segundo idioma até para vagas mais simples. **G1 S. Carlos e Araraquara**. São Carlos e Araraquara, 23 de julio de 2012. Disponible em: <<http://g1.globo.com/sp/sao-carlos-regiao/noticia/2012/07/mercado-de-trabalho-exige-segundo-idioma-ate-para-vagas-mais-simples.html>> Último acceso el 30-marzo-2014

DURAO, Adja Balbino de Amorim Barbieri, **Análisis de Errores en la interlengua de brasileños aprendices de español y de españoles aprendices de portugués**. Londrina: Ed. Eduel, 2ª edición, 2004, p. 4, 5, 18, 19, 44, 46, 47, 49, 53, 55, 60, 63, 64, 65, 76, 79, 81, 83, 124, 139, 145, 146, 148, 154, 281 y 286.

FERNÁNDEZ, Gretel Eres. **Investigar en lengua extranjera: normas y procedimientos**. Sao Paulo: Companhia Editora Nacional. 1ª Edición, 2008, p. 86 y 87.

FERNÁNDEZ, Sonsoles. **Interlengua y análisis de errores en el aprendizaje del español como lengua extranjera**. Madrid: Ed. Edelsa, 1ª Edición, 1997, p. 16, 20, 26, 29 y 30.

GARCÍA, María Jesús Fernández. **¿Qué es el portuñol?** Letras, v. 36, 1988, p. 557. Disponible en:

<http://www.dipbadajoz.es/cultura/ceex/reex_digital/reex_LXII/2006/T.%20LXI%20n.%202%202006%20mayo-ag/RV000818.pdf> Último acceso el 28 de marzo de 2014.

GARGALLO, Isabel Santos. **Análisis Contrastivo, Análisis de Errores e Interlengua en el marco de la Lingüística Contrastiva**, Marid: Ed. Síntesis, 1ª edición, 1993, p. 61, 76, 119, 120, 125, 129, 136, 142, 143, 145, 146, 147, 148 y 153.

GONZÁLEZ, Juan M. Carrasco. **Manual de Iniciación a la Lengua Portuguesa**. Barcelona: Ed. Ariel Lenguas Modernas, 1ª edición, 2001, p.3.

MARÍN, Fernando A. Marcos. Nueva Revista de Política, Cultura y Arte: **De Lenguas y fronteras: el espanglish y el portuñol**. Madrid, nº 74, mar-abr, 2001, p. 75, y 76.

MORENO FERNÁNDEZ, Francisco. El español en Brasil, El Español en el Mundo. **Anuario del Instituto Cervantes**. Madrid, Instituto Cervantes, 2000, p. 197-228.

_____. El español en Brasil. In: SEDYCIAS, J. (Org.). **O ensino de espanhol no Brasil: passado, presente, futuro**. São Paulo: Parábola Editorial, 2005, p. 20.

Pestrana E. El español es el idioma más hablado en el trabajo a nivel mundial. **ABC.es**. Madrid, 19 de mayo de 2012. Disponible en: <http://www.abc.es/20120519/economia/abci-espanol-segundo-idioma-hablado-201205182115.html>> Último acceso el 30-marzo-2014.

SECO, Manuel. **Gramática esencial del español**. Madrid: Ed. Espasa, 1ª Edición, 1996, p. 51 y 52.

SEDYCIAS, João (Org.) **Ensino do espanhol no Brasil: passado, presente, futuro**. São Paulo: Parábola Editorial, 2005, p.19, 35 y 39.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Ed. Cortez. 23ª Edición, 2007, p. 117 y 121.

YIN, Robert. **Investigación sobre estudios de casos. Diseño y métodos**. Sage Publications, 2ª Edición, Vol. 5, p. 2 Disponible en: <http://www.polipub.org/documentos/YIN%20ROBERT%20.pdf>> Último acceso el 25-enero-2014.

ANEXO A - CUESTIONARIO

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE GRAU DE CONHECIMENTO DE ESPANHOL

Idade: _____	Sexo: () H () M	Instrução: _____
--------------	-------------------	------------------

PERGUNTAS:

Marque X para as alternativas que considere verdadeiras.

1. **Você já estudou espanhol?**
 S N
2. **Em caso afirmativo, onde estudou?**
 Escola de idiomas Intercambio Ensino Escolar
 Por Conta Própria Outros _____
3. **No caso de não tê-lo estudado, como o aprendeu?**
 No exterior Trabalho Amigos
 TV, radio, etc. Outros _____
4. **Quanto tempo você esteve em contato com o idioma?**
 Até 6 meses 6 meses a 1 ano 1 ano a 1, 5 anos
 1,5 anos a 2 anos Mais que 2 anos
5. **Em relação ao nível de fluência, como o considera?**
 Básico Intermediário Avançado
6. **Além do idioma espanhol, fala outro idioma? Qual?**
 S N _____
7. **Caso afirmativo a perguntar anterior, você acredita que esse outro idioma ajudou-lhe a compreender melhor o idioma espanhol?**
 Sim Mais ou menos Não
8. **O idioma espanhol em relação a sua língua materna, como você o considera?**
 Difícil Igual Fácil
9. **No que se refere ao idioma espanhol, posso dizer:**
 Gosto Indiferente Não gosto
10. **Você já trabalhou anteriormente falando o idioma espanhol?**

S N

11. Por quanto tempo?

Até 6 meses 6 meses a 1 ano 1 ano a 1,5 anos

1,5 anos a 2 anos Mais que 2 anos

12. Em uma conversação em espanhol, para mim é difícil:

13. A que você atribui essa dificuldade?

14. Nessas situações como você o soluciona?

ANEXO B - GUÍA DE EVALUACIÓN DE ERRORES

	Telefonista Llamada Duración Nacionalidad del cliente
1. Inter lengua (Portuñol) - Fuerte influencia de la lengua materna en la construcción de frases o palabras.	
2. Uso de pronombres sujeto - Uso de los pronombres sujeto cuando no obligatorios o son desnecesarios.	
3. Pronunciación - Problemas con la pronunciación.	
4. Conjugación Verbal - Toda y cualquier incorrección relacionada a los verbos.	
5. Cambio de registro (Formal e Informal) - Uso de la tercera persona (Vd.) con la conjugación en segunda persona (Tú) o al contrario.	
6. Falsos amigos – palabras de igual grafía en ambos idiomas, pero con significado diferentes.	
7. Falto de sentido - Carecen de preposiciones, pronombres, adverbios, artículos u otros o tal palabra no se emplea en el contexto.	

ANEXO C – RECOLECCIÓN DE LOS ERRORES DE LOS TELEFONISTAS

A) TELEFONISTA T1 – LLAMADA 1

T1 L11 09min: 24seg Argentina	
1. Inter lengua (Portuñol) - Fuerte influencia de la lengua materna en la construcción de frases o palabras.	"sí, <u>eso mismo</u> " (1), "pedimos como veinte o treinta minutos para retornar <u>el llamado</u> " (2), "tiene 30 días consecutivos en <u>viagem</u> " (3), "no hay <u>problema ningún...</u> " (4), "puede...puede.. <u>tener</u> dinero"(5)
2. Uso de pronombres sujeto - Uso de los pronombres sujeto cuando no obligatorios o son desnecesarios.	"¿ <u>Vd.</u> Tiene el número de su DNI? Así puedo verificar la cobertura correcta para <u>Vd.</u> " (6)
3. Pronunciación - Problemas con la pronunciación.	
4. Conjugación Verbal - Toda y cualquier incorrección relacionada a los verbos.	"si se <u>pirde</u> el equipaje" (7)
5. Cambio de registro (Formal e Informal) - Uso de la tercera persona (Vd.) con la conjugación en segunda persona (Tú) o al contrario.	"de un público <u>puedes</u> llamar" (8), " <u>¡Déjame</u> confirmar Sra. APELLIDO!" (9), " <u>¡Déjame</u> solo verificar si esa tarjeta está habilitada!" (10), "¿ <u>quieres</u> apuntarlo?" (11), " <u>Déjame</u> ver..." (12)
6. Falsos amigos – palabras de igual grafía en ambos idiomas, pero con significado diferentes.	
7. Faltos de sentido - Carecen de pronombres, preposiciones, adverbios, artículos u otros o tal palabra no se emplea en el contexto.	"La Visa es <u>()</u> fulana" (13), " <u>En</u> verdad..." (14)

Cuadro 24 - Telefonista T1 - Llamada 1

B) TELEFONISTA T1 – LLAMADA 2

T1 LI2 03min: 07seg Uruguay	
1. Inter lengua (Portuñol) - Fuerte influencia de la lengua materna en la construcción de frases o palabras.	
2. Uso de pronombres sujeto - Uso de los pronombres sujeto cuando no obligatorios o son desnecesarios.	
3. Pronunciación - Problemas con la pronunciación.	
4. Conjugación Verbal - Toda y cualquier incorrección relacionada a los verbos.	
5. Cambio de registro (Formal e Informal) - Uso de la tercera persona (Vd.) con la conjugación en segunda persona (Tú) o al contrario.	"¡Déjame verificar aquí!" (15)
6. Falsos amigos – palabras de igual grafía en ambos idiomas, pero con significado diferentes.	
7. Faltos de sentido - Carecen de pronombres, preposiciones, adverbios, artículos u otros o tal palabra no se emplea en el contexto.	

Cuadro 25 - Telefonista T1 - Llamada 2

C) TELEFONISTA T2 – LLAMADA 1

T2 L11 01min: 56seg España	
1. Inter lengua (Portuñol) - Fuerte influencia de la lengua materna en la construcción de frases o palabras.	
2. Uso de pronombres sujeto - Uso de los pronombres sujeto cuando no obligatorios o son desnecesarios.	
3. Pronunciación - Problemas con la pronunciación.	
4. Conjugación Verbal - Toda y cualquier incorrección relacionada a los verbos.	
5. Cambio de registro (Formal e Informal) - Uso de la tercera persona (Vd.) con la conjugación en segunda persona (Tú) o al contrario.	
6. Falsos amigos – palabras de igual grafía en ambos idiomas, pero con significado diferentes.	
7. Faltos de sentido - Carecen de pronombres, preposiciones, adverbios, artículos u otros o tal palabra no se emplea en el contexto.	"¿Podrías <u>ayudar()</u> ?" (16)

Cuadro 26 - Telefonista T2 - Llamada 1

D) TELEFONISTA T2 - LLAMADA 2

T2 LI2 06min: 34seg España	
1. Inter lengua (Portuñol) - Fuerte influencia de la lengua materna en la construcción de frases o palabras.	"...pasó con el <u>mesmo</u> doctor" (17), "quiero consultar una <u>consulta</u> " (18)
2. Uso de pronombres sujeto - Uso de los pronombres sujeto cuando no obligatorios o son desnecesarios.	
3. Pronunciación - Problemas con la pronunciación.	
4. Conjugación Verbal - Toda y cualquier incorrección relacionada a los verbos.	
5. Cambio de registro (Formal e Informal) - Uso de la tercera persona (Vd.) con la conjugación en segunda persona (Tú) o al contrario.	"¡ <u>Discúlpame!</u> no entendí su nombre..." (19), "¡ <u>Disculpa!</u> " (20), "¡ <u>Dame</u> un e-mail para que yo envíe la garantía!" (21)
6. Falsos amigos – palabras de igual grafía en ambos idiomas, pero con significado diferentes.	
7. Faltos de sentido - Carecen de pronombres, preposiciones, adverbios, artículos u otros o tal palabra no se emplea en el contexto.	"porque el dermatólogo no atiende <u>para</u> la empresa" (22), "18-sep a la una () la tarde" (23)

Cuadro 27 - Telefonista T2 - Llamada 2

E) TELEFONISTA T3 – LLAMADA 1

T3 L11 08min: 12seg Argentina	
<p>1. Inter lengua (Portuñol) - Fuerte influencia de la lengua materna en la construcción de frases o palabras.</p>	<p>"<u>alô</u> señor..." (24), "Hay que pedir el <u>relatorio</u> completo" (25), "<u>más un momento</u>" (26), "<u>pronuncia las vocales como en portugués</u>" (27), "la <u>información</u> que tengo..." (28), "fue considerado por <u>nossa...</u>" (29), "exámenes de <u>controle</u>" (30)</p>
<p>2. Uso de pronombres sujeto - Uso de los pronombres sujeto cuando no obligatorios o son desnecesarios.</p>	
<p>3. Pronunciación - Problemas con la pronunciación.</p>	<p>"<u>r</u>ectosigmoidoscopia" (31)</p>
<p>4. Conjugación Verbal - Toda y cualquier incorrección relacionada a los verbos.</p>	<p>"<u>tenho</u> un teléfono acá" (32), "yo <u>sinto</u> informar..." (33)</p>
<p>5. Cambio de registro (Formal e Informal) - Uso de la tercera persona (Vd.) con la conjugación en segunda persona (Tú) o al contrario.</p>	<p>"<u>Dame</u> un momento..." (34)</p>
<p>6. Falsos amigos – palabras de igual grafía en ambos idiomas, pero con significado diferentes.</p>	
<p>7. Faltos de sentido - Carecen de pronombres, preposiciones, adverbios, artículos u otros o tal palabra no se emplea en el contexto.</p>	<p>"...puede seguir haciendo <u>lo</u> tratamiento" (35)</p>

Cuadro 28 - Telefonista T3 - Llamada 1

F) TELEFONISTA T3 - LLAMADA 2

T3 LI2 02min: 06seg Argentina	
1. Inter lengua (Portuñol) - Fuerte influencia de la lengua materna en la construcción de frases o palabras.	"pronuncia las vocales como en portugués" (36 y 37)
2. Uso de pronombres sujeto - Uso de los pronombres sujeto cuando no obligatorios o son desnecesarios.	
3. Pronunciación - Problemas con la pronunciación.	
4. Conjugación Verbal - Toda y cualquier incorrección relacionada a los verbos.	"¿Cuál <u>(es)</u> el nombre de la persona?" (38), "¿Cuál <u>(es)</u> el nombre del hotel?" (39)
5. Cambio de registro (Formal e Informal) - Uso de la tercera persona (Vd.) con la conjugación en segunda persona (Tú) o al contrario.	
6. Falsos amigos – palabras de igual grafía en ambos idiomas, pero con significado diferentes.	
7. Faltos de sentido - Carecen de pronombres, preposiciones, adverbios, artículos u otros o tal palabra no se emplea en el contexto.	

Cuadro 29 - Telefonista T3 - Llamada 2

G) TELEFONISTA T4 – LLAMADA 1

T4 LL1 08min: 42seg Argentina	
<p>1. Inter lengua (Portuñol) - Fuerte influencia de la lengua materna en la construcción de frases o palabras.</p>	<p>"Tengo acá alguns números..." (40), "9898 e 89878" (41)</p>
<p>2. Uso de pronombres sujeto - Uso de los pronombres sujeto cuando no obligatorios o son desnecesarios.</p>	
<p>3. Pronunciación - Problemas con la pronunciación.</p>	
<p>4. Conjugación Verbal - Toda y cualquier incorrección relacionada a los verbos.</p>	<p>"...son los números que conseguen hablar con la señora" (42), "Pudo pedir que..." (43)</p>
<p>5. Cambio de registro (Formal e Informal) - Uso de la tercera persona (Vd.) con la conjugación en segunda persona (Tú) o al contrario.</p>	<p>"Señora ¡Mira! La persona que está..." (44)</p>
<p>6. Falsos amigos – palabras de igual grafía en ambos idiomas, pero con significado diferentes.</p>	
<p>7. Faltos de sentido - Carecen de pronombres, preposiciones, adverbios, artículos u otros o tal palabra no se emplea en el contexto.</p>	<p>"La tarjeta es de (lo) señor ..." (45), "...son los números que conseguen hablar con la señora" (46), "...a le llamar..." (47)</p>

Cuadro 30 - Telefonista T4 - Llamada 1

H) TELEFONISTA T4 - LLAMADA 2

T4 LL2 04min: 45seg Argentina	
<p>1. Inter lengua (Portuñol) - Fuerte influencia de la lengua materna en la construcción de frases o palabras.</p>	<p>"...tomaré alguns datos señora..." (48), "para empezar la asistencia ¿está bien así?" (49), "...la tarjeta de su sogro" (50), "ya está efectivada" (51), "pero ya está hecho acá" (52), "...dónde se quedan ahora..." (53)</p>
<p>2. Uso de pronombres sujeto - Uso de los pronombres sujeto cuando no obligatorios o son desnecesarios.</p>	
<p>3. Pronunciación - Problemas con la pronunciación.</p>	
<p>4. Conjugación Verbal - Toda y cualquier incorrección relacionada a los verbos.</p>	<p>"...no, no le tene..." (54), "yo entendía que necesitaba una asistencia viaje" (55)</p>
<p>5. Cambio de registro (Formal e Informal) - Uso de la tercera persona (Vd.) con la conjugación en segunda persona (Tú) o al contrario.</p>	<p>¡Pérdoname! ¡Pérdoname!" (56)</p>
<p>6. Falsos amigos – palabras de igual grafía en ambos idiomas, pero con significado diferentes.</p>	<p>"si están acerca de su casa no hay cobertura" (57)</p>
<p>7. Faltos de sentido - Carecen de pronombres, preposiciones, adverbios, artículos u otros o tal palabra no se emplea en el contexto.</p>	<p>"por ese número mismo señora" (58), "yo lo veo acá..." (59), "ya a o a tene" (60), "puede me facilitar..." (61), "el número de tu tarjeta de tu suegro" (62)</p>

Cuadro 31 - Telefonista T4 - Llamada 2

D) TELEFONISTA T5 – LLAMADA 1

T5 L11 03min: 33seg Argentina	
<p>1. Inter lengua (Portuñol) - Fuerte influencia de la lengua materna en la construcción de frases o palabras.</p>	<p>"...<u>como sea</u> igual..." (63), "hay un <u>equipe</u> médico..." (64), "<u>qualquer</u> cosa..." (65), "Vd. mesmo..." (66), "<u>ha</u> que llamar" (67), "<u>Brasile</u>" (68)</p>
<p>2. Uso de pronombres personales - Uso los pronombres personales cuando son desnecesarios.</p>	
<p>3. Pronunciación - Problemas con la pronunciación.</p>	
<p>4. Conjugación Verbal - Toda y cualquier incorrección relacionada a los verbos.</p>	<p>"...que está <u>indo</u> al hotel" (69), "...a la dirección que me <u>passaram</u>" (70), "Vd. <u>llama</u> a la NOMBRE DE LA EMPRESA" (71), "...Vd. me <u>vuelve</u> llamar" (72)</p>
<p>5. Cambio de registro (Formal e Informal) - Uso de la tercera persona (Vd.) con la conjugación en segunda persona (Tú) o al contrario.</p>	<p>"...señora, su nombre es...: <u>Disculpa!</u>" (73), "¡Discúlpame!" (74)</p>
<p>6. Falsos amigos – palabras de igual grafía en ambos idiomas, pero con significado diferentes.</p>	
<p>7. Faltos de sentido - Carecen de pronombres, preposiciones, adverbios, artículos u otros o tal palabra no se emplea en el contexto.</p>	<p>"Estuve intentando llamar () su celular" (75), "Llamé () su móvil de Argentina" (76), "el médico ya está <u>a</u> camino (77), "¡Déje() terminar de hablar!" (78)</p>

Cuadro 32 - Telefonista T5 - Llamada 1

J) TELEFONISTA T5 – LLAMADA 2

T5 LL2 06min: 08seg Argentina	
1. Inter lengua (Portuñol) - Fuerte influencia de la lengua materna en la construcción de frases o palabras.	"...dio el número no existente " (79), "Cero, dois , nueve seis..." (80), "Con quen tengo el gusto..." (81)
2. Uso de pronombres sujeto - Uso de los pronombres sujeto cuando no obligatorios o son desnecesarios.	
3. Pronunciación - Problemas con la pronunciación.	
4. Conjugación Verbal - Toda y cualquier incorrección relacionada a los verbos.	"... penso que tiene algo mal" (82), " penso que por eso no están derivando las llamadas" (83)
5. Cambio de registro (Formal e Informal) - Uso de la tercera persona (Vd.) con la conjugación en segunda persona (Tú) o al contrario.	
6. Falsos amigos – palabras de igual grafía en ambos idiomas, pero con significado diferentes.	
7. Faltos de sentido - Carecen de pronombres, preposiciones, adverbios, artículos u otros o tal palabra no se emplea en el contexto.	"... no sé que lo que pasa..." (84), "¿() que número quiere llamar?" (85), "¿Cuál es () número de() DNI?" (86), "¿Cuál es () número de() DNI?" (87)

Cuadro 33 - Telefonista T5 - Llamada 2

K) TELEFONISTA T6 – LLAMADA 1

T6 L11 07min: 18seg Argentina	
<p>1. Inter lengua (Portuñol) - Fuerte influencia de la lengua materna en la construcción de frases o palabras.</p>	<p>"yo creo que el puesto público allí es más cerca do que el ..." (88)</p>
<p>2. Uso de pronombres sujeto - Uso de los pronombres sujeto cuando no obligatorios o son desnecesarios.</p>	
<p>3. Pronunciación - Problemas con la pronunciación.</p>	
<p>4. Conjugación Verbal - Toda y cualquier incorrección relacionada a los verbos.</p>	
<p>5. Cambio de registro (Formal e Informal) - Uso de la tercera persona (Vd.) con la conjugación en segunda persona (Tú) o al contrario.</p>	<p>"¡Déjame ver!..." (89)</p>
<p>6. Falsos amigos – palabras de igual grafía en ambos idiomas, pero con significado diferentes.</p>	
<p>7. Faltos de sentido - Carecen de pronombres, preposiciones, adverbios, artículos u otros o tal palabra no se emplea en el contexto.</p>	<p>"no sé si tiene las vacunas en día..." (90)</p>

Cuadro 34 - Telefonista T6 - Llamada 1

L) TELEFONISTA T6 - LLAMADA 2 (No se encontraron errores)

T6 LI2 02min: 18seg España	
1. Inter lengua (Portuñol) - Fuerte influencia de la lengua materna en la construcción de frases o palabras.	
2. Uso de pronombres sujeto - Uso de los pronombres sujeto cuando no obligatorios o son desnecesarios.	
3. Pronunciación - Problemas con la pronunciación.	
4. Conjugación Verbal - Toda y cualquier incorrección relacionada a los verbos.	
5. Cambio de registro (Formal e Informal) - Uso de la tercera persona (Vd.) con la conjugación en segunda persona (Tú) o al contrario.	
6. Falsos amigos – palabras de igual grafía en ambos idiomas, pero con significado diferentes.	
7. Falto de sentido - Carecen de pronombres, preposiciones, adverbios, artículos u otros o tal palabra no se emplea en el contexto.	

Cuadro 35 - Telefonista T6 - Llamada 2

M) TELEFONISTA T7 – LLAMADA 1

		T7 L11 11min: 42seg Guatemala
1.	Inter lengua (Portuñol) - Fuerte influencia de la lengua materna en la construcción de frases o palabras.	"¿cuál es el sintoma ?" (91)
2.	Uso de pronombres sujeto - Uso de los pronombres sujeto cuando no obligatorios o son desnecesarios.	
3.	Pronunciación - Problemas con la pronunciación.	
4.	Conjugación Verbal - Toda y cualquier incorrección relacionada a los verbos.	" Poderemos llamar a Vd..." (92)
5.	Cambio de registro (Formal e Informal) - Uso de la tercera persona (Vd.) con la conjugación en segunda persona (Tú) o al contrario.	" Disculpa la demora..." (93), "¿ Sabes la dirección?" (94), " informa un teléfono de contacto..." (95), " informa para mí su e-mail de contacto" (96), " informa el número de tarjeta..." (97)
6.	Falsos amigos – palabras de igual grafía en ambos idiomas, pero con significado diferentes.	
7.	Faltos de sentido - Carecen de pronombres, preposiciones, adverbios, artículos u otros o tal palabra no se emplea en el contexto.	"informa para mí su e-mail de contacto" (98)

Cuadro 36 - Telefonista T7 - Llamada 1

N) TELEFONISTA T7 - LLAMADA 2

T7 LI2 08min: 40seg Argentina	
Inter lengua (Portuñol) - Fuerte 1. influencia de la lengua materna en la construcción de frases o palabras.	"¿En qué habitaçon se encuentra?" (99)
Uso de pronombres sujeto - Uso de los 2. pronombres sujeto cuando no obligatorios o son desnecesarios.	
3. Pronunciación - Problemas con la pronunciación.	
4. Conjugación Verbal - Toda y cualquier incorrección relacionada a los verbos.	"¿ese dolor empiezó cuándo?" (100)
5. Cambio de registro (Formal e Informal) - Uso de la tercera persona (Vd.) con la conjugación en segunda persona (Tú) o al contrario.	" informame su teléfono..." (101), " informa me el número de..." (102), " informame su DNI" (103), "¿ sabes que síntomas tienes ?" (104), "¿ estás en hotel?" (105), "¿ disculpa la demora!" (106), " anota el número de expediente" (107), "¿me escuchas ?" (108), "informa también ese número" (109)
6. Falsos amigos – palabras de igual grafía en ambos idiomas, pero con significado diferentes.	
7. Faltos de sentido - Carecen de pronombres, preposiciones, adverbios, artículos u otros o tal palabra no se emplea en el contexto.	

Cuadro 37 - Telefonista T7 - Llamada 2