

CAPÍTULO 8

Especificidades discursivas de los textos profesionales frente a los textos académicos: El caso de la recomendación profesional¹

Estrella Montolío
Anna López
Universidad de Barcelona, España

Resumen

El propósito de este capítulo es caracterizar una operación discursiva recurrente en el quehacer de un gran número de profesionales: la recomendación experta que un profesional ofrece a un cliente, particular o empresa, basándose en su conocimiento especializado. Tras definir la recomendación como un tipo específico de acto de habla directivo, las autoras analizan las principales estrategias retórico-argumentativas que acompañan a este acto, como la justificación y la reserva, basándose en un corpus constituido por informes de consultoría e informes de asesoramiento abogado-cliente. Por último, se presenta una clasificación de los principales mecanismos multimodales (discursivos y gráficos) que los consultores y los abogados emplean para formular sus recomendaciones. Esta aportación se propone mostrar la importancia que reviste el estudio de la recomendación experta, que se revela como una actividad específicamente profesional, y que, por ello, resulta relevante tanto en el proceso de alfabetización académica como en el de alfabetización profesional.

Introducción

El impacto de la denominada Sociedad de la Información y el Conocimiento en la vida cotidiana ha comportado la aparición de conceptos como el de *libertad informada* o *decisión informada*, surgido en el ámbito de la medicina, que alude a la necesidad de los ciudadanos de recabar información especializada a la hora de tomar una decisión trascendente. Del mismo modo, en el escenario laboral actual, la información y el conocimiento constituyen también una necesidad para sobrevivir empresarialmente: cada vez son más las instituciones, empresas e individuos que solicitan el asesoramiento de un especialista a la hora de resolver un problema o tomar una decisión importante.

Por ello, una de las principales tareas de numerosos colectivos de profesionales —como abogados, médicos y enfermeros, consultores, ingenieros, técnicos informáticos, científicos, etc.— consiste en utilizar el

¹ Este trabajo se enmarca en el Proyecto *Análisis lingüístico y pragmático de la recomendación experta en documentos de ámbitos profesionales* (referencia FFI2008-00823), financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación, así como por Feder.

conocimiento experto que se ha ido fraguando a lo largo de su formación para proporcionar información estratégica a los clientes y, en general, ciudadanos que la requieran. Es frecuente que, cuando un ciudadano debe decidir sobre algún tema especializado, recurra al asesoramiento de un profesional, quien, tras entrevistarse con él y analizar la situación detenidamente, le recomienda una o varias posibles actuaciones. A menudo, además, el cliente paga por recibir asesoramiento, de modo que la recomendación posee un valor económico adicional. Así, la tarea de recomendar se ha erigido en una operación discursiva recurrente en la comunicación profesional, muy relevante social y económicamente.

El evento comunicativo del asesoramiento y, en particular, la operación discursiva de la recomendación resultan de gran interés para las disciplinas que estudian la comunicación y, en concreto, para la lingüística, dadas las estrategias pragmáticas diversas que la recomendación entraña, así como la variedad de expresiones lingüísticas que la realizan. En este sentido, compartimos la idea de algunas de las tendencias más recientes en Análisis del Discurso Profesional (Göpferich, 2000; Gotti, 2002; Montolío, 2006a y en prensa; Bhatia, 2008), de que la lingüística ha de participar activamente en el estudio de los nuevos usos comunicativos en los ámbitos profesionales.

El objetivo general de esta contribución es abordar la caracterización de una destreza comunicativa específica del ámbito profesional: la capacidad de ofrecer a un cliente –o a una empresa u organismo que lo solicite– recomendaciones escritas eficaces, que estén fundadas en información especializada. Nuestros objetivos específicos son de carácter tanto teórico como descriptivo. Desde el punto de vista teórico, nos proponemos definir la recomendación como acto de habla y caracterizarla frente a otros tipos de actos directivos con los que está relacionada (orden, petición, instrucción, etc.). El objetivo descriptivo consiste en una caracterización de los mecanismos argumentativos y lingüístico-discursivos que usan los profesionales cuando recomiendan.

1. Estructura del trabajo. Corpus

Este análisis de la recomendación experta presenta dos partes. Una primera parte consiste en dar cuenta del estatuto teórico de la recomendación a partir de una revisión bibliográfica de los trabajos existentes sobre el tema, así como del enfoque que más ha tratado hasta el momento los actos directivos, esto es, fundamentalmente, la Teoría de los Actos de Habla (especialmente según Searle, 1976), complementado por los estudios sobre cortesía lingüística. La segunda parte desarrolla propiamente

el análisis cualitativo de un corpus de estudio formado por textos profesionales. Dado que nuestro propósito es descriptivo y exploratorio, el análisis del corpus se elaborará de forma manual.

Los géneros profesionales que componen el corpus analizado son dos tipos de informe: el jurídico y el de consultoría. El corpus consta, por un lado, de tres informes redactados por abogados, gabinetes jurídicos y profesores de Derecho, elaborados como respuesta a la consulta de un cliente (en concreto, tres dirigidos a empresas y tres dirigidos a instituciones). Por otro lado, el corpus se compone de nueve informes de consultoría, pertenecientes a tres grandes empresas de consultoría españolas, con filiales en diferentes ciudades nacionales y europeas. De tales informes de consultoría, seis de ellos (el 67%) están redactados de acuerdo con el formato «clásico» modelo Word (formato textual). El resto, tres (el 33%), han sido elaborados a partir de la herramienta PowerPoint, con impresión de las diferentes diapositivas y corresponden, por tanto, al formato reciente de informe, en proceso de transformación, PowerPoint (Montolío, 2004). Por razones de confidencialidad, omitiremos los datos de dichos documentos que pudieran permitir identificar a las personas u organizaciones implicadas.

La parte teórica de este trabajo, que se desarrolla en los apartados 2 a 4, incluye: (i) una reflexión sobre el papel de la escritura en la universidad y en el mundo del trabajo; (ii) la presentación de la recomendación como actividad comunicativa específica del ámbito profesional, y (iii) una caracterización pragmática del acto de recomendar frente a otros tipos de actos de habla directivos, seguida de la definición de la recomendación experta, así como de la descripción de las fases en las que se desarrolla.

El análisis de la recomendación se desarrolla en los apartados el quinto y sexto, en los que, de un lado, se describen, comentan y ejemplifican algunos de los mecanismos retórico-argumentativos que suele emplear el experto para proteger su imagen (*face*) a la hora de asesorar a un cliente, y, de otro, se clasifican los principales mecanismos lingüístico-discursivos empleados para formular recomendaciones en el corpus de estudio. El capítulo se cierra con algunas proyecciones del estudio de la recomendación profesional, tanto para la lingüística general como para la alfabetización profesional y académica.

2. Universidad, empresa y escritura

El mundo profesional constituye, cada vez con mayor profusión, un mundo escrito. Ya no sólo, como se consideraba tradicionalmente, para letrados profesionales (abogados) y juristas en general, o periodistas,

guionistas y docentes. En nuestros días, también psicólogos y psiquiatras, economistas y publicistas, científicos, médicos y, en general, profesionales de la salud, sociólogos y expertos en ciencia política, arquitectos, ingenieros, informáticos, y tantos otros especialistas dedican la mayor parte de su jornada laboral a leer documentos, confeccionar contratos, elaborar informes, describir requisitos de un proyecto, enviar mensajes electrónicos; a escribir, en suma. De ahí que la comunicación escrita sea en la actualidad un conocimiento imprescindible en las organizaciones, incluso en las de carácter más tecnológico, ya que los desarrollos profesionales de las especialidades más técnicas conducen de manera creciente hacia desempeños relacionados con la consultoría y con la gestión de proyectos (Montolio, 2006b y 2006c).

En efecto, en la actual Sociedad de la Información y el Conocimiento, la figura del profesional se asocia cada vez más a la de un individuo que domina una serie de competencias, como la capacidad de manejar e interpretar grandes cantidades de información y de comunicar mensajes que se ajusten a distintos tipos de emisores y receptores (Homs, 2008). En este contexto, la elaboración de textos escritos ha devenido en los ámbitos profesionales una habilidad consustancial al desarrollo de cualquier actividad laboral ligada al conocimiento. Así, escribir de manera eficaz se ha convertido en una aptitud profesional transversal para los diferentes ámbitos del saber, en un entorno dominado por la diversidad y multiplicidad de especialidades técnicas y de conocimiento.

A causa de la importancia que ha cobrado la escritura en el desempeño laboral, las instancias académicas han advertido la necesidad de formar a los estudiantes universitarios, es decir, a los futuros profesionales, en las destrezas necesarias, tanto para comprender e integrar cognitivamente el contenido de los documentos consustanciales a determinados ámbitos profesionales, como para elaborar los textos de un determinado campo laboral. Con el objetivo de mostrar a estos futuros escritores profesionales cuáles son los objetos textuales con los que previsiblemente tendrán que relacionarse en su quehacer profesional, los docentes proponen muestras de documentos con los que los alumnos han de familiarizarse y, en lo posible, usar como modelos en tanto que emisores.

Ahora bien, cuando menos en España, este tipo de enseñanza de escritura profesional se ofrece esencialmente en las escuelas y facultades de las universidades politécnicas. No sucede así, en cambio, en los estudios científicos (por ejemplo, Ciencias exactas, físicas o químicas, Biología, Farmacia o Ciencias del mar), ni tampoco en los de Humanidades y Ciencias Sociales, como, entre otros, Sociología, Antropología, Bellas Artes o Historia (a menudo, tampoco en Derecho). Este tipo de habilidad

transversal tampoco forma parte de los itinerarios formativos de los distintos ámbitos académicos de Ciencias de la Salud.

Esta ausencia es consistente con la concepción, todavía persistente, de que a unos determinados estudios universitarios les corresponde una profesión concreta. Así, por ejemplo, a los estudios de Farmacia se le atribuye fundamentalmente la profesión de farmacéutico en tanto que dispensador de medicamentos, así como a un licenciado en Filología se le presume que está formándose para convertirse en profesor de lenguas. Sin embargo, la vertiginosa transformación de nuestra sociedad hacia una economía basada en el conocimiento permite advertir, cada vez de manera más incuestionable, que las posibles futuras salidas profesionales de nuestros licenciados pueden ser bien distintas de las actuales, desempeños laborales que ahora estamos entreviendo o no podemos siquiera imaginar. En cualquier caso, sea cual fuere en el futuro la ocupación profesional de estos estudiantes, sin duda habrán de comunicar su saber experto a otros miembros de la organización o a otras organizaciones. Teniendo en cuenta que las nuevas exigencias formativas que exige la Sociedad del Conocimiento se enfocan cada vez más al desarrollo de capacidades de aprendizaje (competencias) que a la mera transmisión de conocimientos (Homs, 2008), cabe suponer que las destrezas comunicativas y, para el caso que nos ocupa, esencialmente las escritas, constituirán un saber necesario y aun crítico del desempeño laboral de los profesionales.

3. Especificidades de los textos profesionales frente a los académicos

Si nos centramos ahora en el caso de los estudios universitarios que sí proponen alguna materia de contenido comunicativo (lo que ocurre, fundamentalmente, en los perfiles tecnológicos, como se señaló antes), los estudiantes aprenden a identificar estructuras, fórmulas, operaciones textuales, secuencias textuales y macroestructuras características de determinados géneros textuales, propios de ciertos ámbitos laborales; asimismo, los futuros profesionales se ejercitan en reproducirlas. Cuando este aprendizaje culmina de manera conveniente, los aprendices son capaces de elaborar textos que, de algún modo, remedan los documentos elaborados por profesionales en contextos reales. Se trata así de casos en los que parece darse un *continuum* entre la producción textual universitaria y la experta o «real».

No obstante, en otros casos, se hace más difícil que el estudiante, especialmente en los ciclos universitarios iniciales, reproduzca de manera fehaciente alguna de las operaciones textuales recurrentes en muchos

ámbitos profesionales, operaciones que son consustanciales a la naturaleza del profesional en tanto que experto.

Esta dificultad para llevar a cabo de manera fidedigna –esto es, creíble y legitimada– determinadas operaciones textuales radica en la propia naturaleza del estudiante en tanto que «aprendiz» y, por tanto, no experto todavía en su campo de conocimiento. En esta contribución nos concentramos, en concreto, en la operación de la recomendación profesional, presente en diferentes géneros textuales profesionales –especialmente en el informe–, mediante la cual el profesional, conocedor de un campo concreto, propone al destinatario una determinada acción que permita a éste solucionar un problema o vadear una situación complicada. La acción que recomienda el profesional puede ser estrictamente individual; así, por ejemplo, en el caso de la indicación que un abogado hace a su cliente particular sobre cómo actuar respecto al patrimonio ante una posible separación matrimonial. O puede ser también empresarial; sin ir más lejos, la recomendación que ese mismo abogado dirige a una empresa sobre cómo puede interpretar y aplicar una determinada ley; por ejemplo, la ley española antitabaco.

Llevar a cabo una recomendación significa ser un experto, y, por tanto, mientras el estudiante universitario no alcanza un determinado grado de especialización, sólo puede formular indicaciones sobre cuáles son los pasos convenientes que deben seguirse ante un problema, en los contextos más informales (la familia, los amigos) y generalmente de manera oral. Piénsese, por ejemplo, en el caso recurrente del primo que estudia informática: es más que probable que con frecuencia se vea avasallado por las preguntas de amigos y familiares, en directo o telefónicas, sobre cómo utilizar un determinado programa, conseguir llevar a cabo una determinada función o recuperar unos documentos perdidos en el «limbo» electrónico.

Ahora bien, mientras ese mismo primo estudiante de informática todavía no se haya constituido en un experto legitimado (para empezar, con un título universitario) resulta mucho más extraño que se le solicite que elabore un informe por escrito destinado a una institución (un ayuntamiento, por ejemplo) sobre cómo organizar la intranet municipal o cómo proyectar una web que permita que los administrados puedan pagar sus impuestos por vía *on line*. En efecto, la capacidad de asesorar o recomendar por vía explícita y comprometida (es decir, escrita) va constituyéndose lentamente, a medida que el aprendiz adquiere experticia, capacidad profesional y, por tanto, legitimidad para poder ofrecer recomendaciones formales.

Cómo se está viendo, pues, el acto de recomendar por escrito, como profesional, una determinada acción ante una situación concreta constituye una de las operaciones textuales que fácilmente puede implicar una

ruptura, un *gap*, entre las producciones textuales de los universitarios y las producciones reales elaboradas en ámbitos profesionales.

4. La recomendación profesional

4.1. Estado de la cuestión

Puesto que la recomendación profesional es cada vez más un tipo de interacción, oral y escrita, frecuente como actividad empresarial y, en general, organizativa, se hace necesario un análisis completo de esta operación discursiva que permita convertirla en un servicio eficaz. No obstante, sorprende la escasa atención que la caracterización de esta operación ha recibido hasta el momento por parte de la bibliografía lingüística internacional. Los principales ámbitos que han mostrado cierto interés por esta operación son: la consulta telefónica (Torode, 1995; Capobianco y Carbone, 2003), el asesoramiento financiero (Decitre, Grossi, Jullien y Solvay, 1987), la recomendación académica (Vehviläinen, 2003; Zhang, 2007) y, sobre todo, la consulta médico/enfermero-paciente, especialmente en los ámbitos de prevención del VIH/sida y en el consejo genético (Candlin y Lucas, 1986; Fisher y Groce, 1990; Heritage y Sefi, 1992; Ten Have, 1995; Sarangi, 2000). En el ámbito hispánico destacan los trabajos de Ciapuscio y Gallardo, que se han acercado a la recomendación médica desde la perspectiva de la divulgación del conocimiento científico en artículos de prensa (Ciapuscio, 2003; Gallardo, 2004).

Por otra parte, los escasos estudios sobre la recomendación y el asesoramiento profesional mencionados presentan dos carencias fundamentales: por una parte, la falta de atención a los límites difusos entre la recomendación y otros actos de habla directivos, como el consejo, la instrucción, la sugerencia o el mandato; y, por otra parte, la inexistencia, hasta el momento, de una caracterización exhaustiva de la recomendación como fenómeno lingüístico. De hecho, uno de los primeros escollos a los que debe hacer frente el lingüista que decide aproximarse al estudio de la recomendación profesional es el de delimitar si se encuentra ante un evento comunicativo, ante un género textual, ante una secuencia textual o ante un acto de habla. De ahí que nuestro grupo de investigación *Estudios de Discurso Académico y Profesional* (EDAP) haya decidido abordar su análisis.

4.2. La recomendación frente a otros actos de habla directivos

En la escasa bibliografía existente, la recomendación ha sido descrita sobre todo como un acto de habla cuyo propósito ilocutivo es proponer

al destinatario la realización –o la no realización– de una acción, de modo que forma parte de los actos de habla directivos. En dichos actos de habla, como mandar, pedir, sugerir o aconsejar, el hablante tiene el objetivo de lograr que el oyente realice una acción futura (Searle, 1976). Por ello, estos actos de habla directivos comparten también una condición preparatoria, consistente en que el hablante presupone que el oyente es capaz de realizar la acción propuesta.

Por lo que respecta a las diferencias entre los distintos actos de habla directivos, las más relevantes parecen depender de dos variables: por una parte, de si el beneficio de la acción es para el emisor (orden, petición) o para el receptor (consejo); y, por otra, del grado de imposición de la acción, es decir, del grado de optatividad que tiene el receptor de hacer (o no hacer) lo propuesto y, también, especialmente en el caso de la recomendación, de hacerlo de la manera propuesta o bien de otra.

De acuerdo con nuestro análisis, estas dos variables determinan el grado de directividad del acto de habla. A su vez, este rasgo gradual permite establecer una clasificación de los actos directivos en tres grandes tipos, según su posición en el *continuum* de la directividad: desde los actos de habla más impositivos y en beneficio del hablante (a saber: la orden o el mandato) hasta los no impositivos y en beneficio del receptor (consejo o recomendación), pasando por los actos de habla poco impositivos y en beneficio del hablante (petición). Los distintos grados de directividad de estos tres grupos de actos de habla se representan en la siguiente figura:

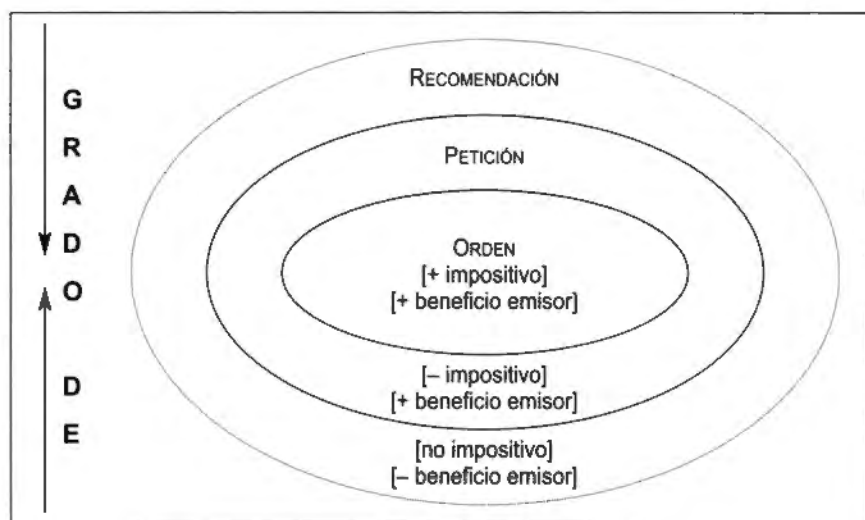


Figura 1. Clasificación de los actos de habla directivos en función del grado de directividad.

Tal como se desprende de la figura, el acto de habla directivo con un mayor grado de directividad, por ser el más impositivo y el que representa un beneficio para el emisor, es la orden o el mandato, que constituye el acto de habla directivo más prototípico. Los demás actos directivos ocupan posiciones más periféricas conforme va atenuándose su grado de directividad. Es probable que la mayor prototipicidad de la orden y de la petición frente a la recomendación explique que estos dos sean los actos directivos que han recibido más atención en la bibliografía sobre actos de habla (véase, por ejemplo, Ferrer y Sánchez Lanza, 2002). Por lo contrario, suele obviarse el estudio de la recomendación y de una serie de actos afines no impositivos, como la propuesta, la sugerencia, el consejo, la indicación o la instrucción) más difíciles de delimitar.

Como también se desprende de la Figura 1, el rasgo que caracteriza la recomendación frente a la petición y la orden es el hecho de presentar una acción que no beneficia al emisor, sino, generalmente, al receptor. De hecho, probablemente como efecto de que el beneficio se orienta al receptor, la recomendación y los actos de habla afines (consejo, sugerencia, propuesta, etc.) constituyen el grupo de actos directivos que presentan un menor grado de imposición. Este carácter no impositivo que revisite la recomendación implica, de un lado, que el emisor no se sitúa en una situación jerárquica de poder sobre el receptor (porque quien recomienda no obliga); y, de otro, que el receptor tiene siempre la posibilidad de rechazar la actuación propuesta.

Algunos trabajos recientes de miembros de nuestro grupo han explorado las diferencias entre estos actos de habla directivos no impositivos orientados al beneficio del destinatario, basándose en el análisis comparativo de las definiciones de diferentes voces, como, entre otras, *indicar*, *aconsejar*, *recomendar* o *advertir*, que ofrecen los más importantes diccionarios actuales de español. El propósito de este estudio es aproximarse al conocimiento metalingüístico compartido por los hablantes sobre estos verbos que designan una acción consistente en decirle a alguien algo que le conviene.

Los primeros resultados apuntan a que la recomendación se distingue de la advertencia y el aviso en que estos dos últimos están destinados, en concreto, a evitar un perjuicio. Por otra parte, la recomendación se diferencia de la indicación en que esta última está marcada con respecto a la autoridad del emisor: la indicación suele realizarla un emisor autorizado, por lo que el margen de optatividad es más limitado en la indicación que en otros actos de habla directivos no impositivos (Gras y García Asensio, en prensa). Estos autores recogen en la siguiente figura estos primeros resultados:



Figura 2. Distinción entre algunos actos de habla no impositivos.

En cuanto al resto de los actos de habla directivos no impositivos (sugerencia, propuesta, instrucción), existen variables que pueden contribuir a distinguirlos de la recomendación, como el grado de optatividad que presentan o el grado de experticia del emisor (Gras y García Asensio, en prensa), aunque estas variables distintivas están todavía en fase de concreción.

A pesar de que en este trabajo nos hemos centrado sobre todo en la caracterización de la recomendación experta como acto de habla complejo, esperamos abordar también en futuros trabajos su descripción en tanto que *secuencia textual* (Adam, 1990 y 1992) directiva u orientada a una *acción* o comportamiento futuro del destinatario (Silvestri, 1995).

4.3. La recomendación experta. Definición y fases

Este trabajo se centra en la recomendación *experta*. La adición del adjetivo *experta* permite añadir a la caracterización de la recomendación una serie de especificaciones que concretan el tipo de acto de habla al que nos referimos. En primer lugar, la recomendación experta es el resultado de una solicitud previa del destinatario que, además, suele pagar por ser asesorado. Por lo tanto, la recomendación experta con frecuencia tiene valor monetario; esto es, constituye un producto económico.

Asimismo, la recomendación experta se enmarca en un evento comunicativo caracterizado por la asimetría entre los participantes: el experto que recomienda y el cliente que demanda consejo. No obstante, tal asimetría no se basa en una relación de poder, como ocurre en el caso de los actos de habla impositivos –como la orden–, sino que se trata de una asimetría de conocimiento. En efecto, el emisor experto cuenta con un dominio especializado de la materia sobre la que versa la recomendación. En ese conocimiento privilegiado radica, precisamente, el frecuente valor económico de la recomendación experta: el emisor es un especialista en

la materia, cuyo conocimiento legitima su discurso. En cambio, el destinatario puede ser otro especialista –por lo general, procedente de un ámbito profesional distinto–, un semiexperto o bien un no experto.

De acuerdo con nuestro análisis del corpus, la recomendación experta en documentos profesionales se desarrolla en cuatro fases principales, fases que pueden solaparse, así como presentarse en distinto orden. El punto de partida es el planteamiento de un problema, ya se trate de un aspecto negativo que conviene resolver como de un aspecto que se desea mejorar. En la segunda fase se presenta propiamente la recomendación –o recomendaciones– que el experto propone para solucionar dicho problema. Una tercera fase fundamental es la justificación que acredita que la solución o soluciones sugeridas son convenientes. Por último, dicha justificación puede acompañarse opcionalmente de reservas o expresiones que limitan la aplicación o extensión de la recomendación (Montolío, 2007). En la Figura 3 aparece un ejemplo de recomendación elaborado ad hoc para ejemplificar el desarrollo de estas fases.

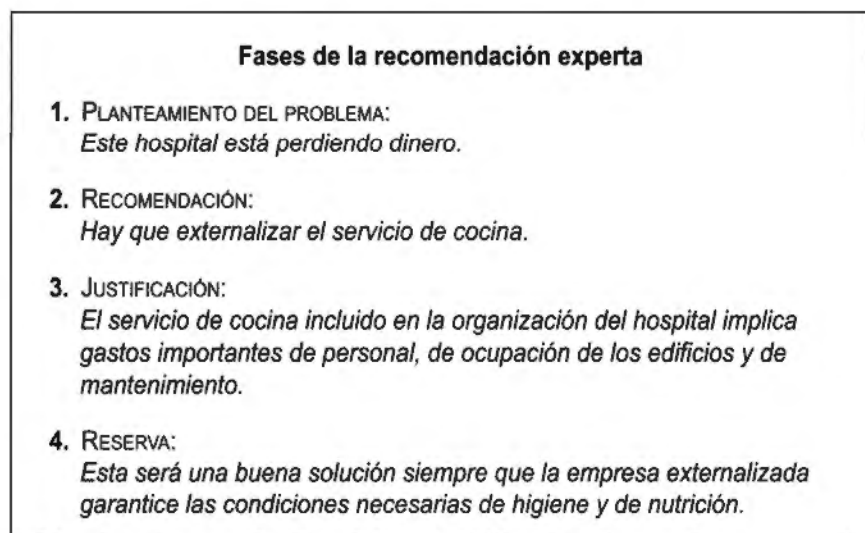


Figura 3. Fases de la recomendación experta.

Como se verá a continuación, la estructura de diversos tipos de géneros profesionales responde estrechamente a este mismo esquema que hemos propuesto como característico de la recomendación profesional. Este es el caso de, por ejemplo, un informe o dictamen jurídico, género que no ha sido todavía descrito, sobre el cual sólo se encuentran algunas referencias generales en algún manual de estilo reciente.

De acuerdo con Gómez Font y Peña Arsuaga (2005), existen ligeras diferencias entre el informe y el dictamen, diferencias que parecen relacionarse con la mayor explicitud de la recomendación u opinión profesional emitida por el emisor jurista en el caso del dictamen. No obstante, en la práctica, resulta difícil distinguir ambos géneros más allá de la denominación que figura en el título. La estructura de dichos documentos suele constar de: (i) unos antecedentes o supuestos de hecho, esto es, la presentación de los hechos o datos que constituyen el objeto del informe; (ii) la mención del objeto del informe, que suele coincidir con la explicitación de la cuestión o cuestiones planteadas por la empresa solicitante; (iii) el desarrollo del análisis jurídico, apartado en que se discute la calificación jurídica de los hechos objeto del informe; y (iv) las conclusiones del análisis. Además, al final del documento suele incluirse un apartado de “advertencias y limitaciones”, en el que suelen aparecer cláusulas como: “Esta es nuestra opinión que sometemos, gustosamente, a cualquier otra mejor fundada en Derecho” (Gómez Font y Peña Arsuaga, 2005).

Este esquema o superestructura del informe jurídico responde, como ya se ha dicho, a las principales fases de la recomendación recogidas y ejemplificadas en la figura 4. Así, el primer y el segundo apartado descritos en el párrafo anterior (los antecedentes y la explicitación del objeto del informe) se corresponden con el planteamiento del problema para el que se va a ofrecer una solución. Por su parte, el análisis jurídico constituye la sección argumentativa que contiene la justificación de la recomendación o recomendaciones que van a ofrecerse. Las conclusiones equivalen, propiamente, a la recomendación, puesto que el abogado suele ofrecer allí su opinión jurídica sobre las acciones que le convendría emprender al cliente. Finalmente, aparece la cláusula final, así como las posibles limitaciones del informe, que funcionan a modo de reserva argumentativa de las recomendaciones propuestas.

Esta estructura global del informe jurídico, que coincide con las fases en que se desarrolla la recomendación, aparece ejemplificada en la siguiente figura. En ella aparece un ejemplo –en esta ocasión, real– de un informe elaborado por un bufete de abogados a petición de una empresa sobre la cuestión de cómo puede aplicarse ventajosamente para la empresa la ley española antitabaco. Se ha mantenido la redacción original, aun si contiene algún error ortográfico. La tipografía (mayúsculas, negrita) es, también, la original del documento. Igualmente, dada la extensión del documento original, se han omitido los fragmentos que no resultan relevantes para mostrar la superestructura del género.

**1. PLANTEAMIENTO
DEL PROBLEMA**
[antecedentes, hechos]

1. Motivación

APLICACIÓN DE LA NORMATIVA ANTITABACO

De la reunión celebrada el pasado día 10 de octubre en la sede de la empresa, conjuntamente con los representantes de los trabajadores –Comité de Empresa– y de la representación empresarial, se vio la necesidad de ahondar en el concepto «**lugares habilitados para fumar**» que establece la ley, para aquellos trabajadores que mantienen el hábito o adicción.

2. Referencia normativa

Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de (...).

3. Habilitación de zonas para fumar

La ley prohíbe expresamente fumar, aunque permite habilitar zonas para fumar en una serie de lugares (restaurantes, etc.) (...).

Pero tan sólo la ley permite habilitar zonas para fumar ÚNICAMENTE en los lugares señalados en la misma siempre y cuando reúnan una serie de requisitos. Nada dice la norma sobre las empresas privadas, que es el caso que nos ocupa. (...)

4. Concepto de centro de trabajo

En materia de salud laboral se entiende por centro de trabajo (...)

Dado que la prohibición habla de CENTRO DE TRABAJO y no de PUESTO DE TRABAJO, se deduce la prohibición de instalar zonas para fumadores en los centros de trabajo, así como en (...)

5. Posibilidad de autorizar a los trabajadores para salir a fumar fuera del centro de trabajo

En principio los trabajadores no tienen ningún derecho a poder abandonar su puesto de trabajo para ir a fumar en espacios al aire libre. No obstante, el empresario, de manera unilateral o por medio de acuerdos, puede autorizar (...)

En este caso se plantean las siguientes cuestiones:
1. Si se permite esta posibilidad se puede generar el conflicto con los no fumadores que también pueden solicitar disfrutar de dichos periodos.

2. (...)

Otras opiniones y consideraciones:

Cumplimiento de la ley

Para que sea efectivo el cumplimiento de las limitaciones y prohibiciones, esta norma viene arropada de un catálogo de fuertes sanciones, que van desde los 30 € por fumar en lugares en los que esté prohibido, hasta los ¡600.000 €! por campañas prohibidas de publicidad y promoción del tabaco. (...)

2. JUSTIFICACIÓN
[análisis jurídico]

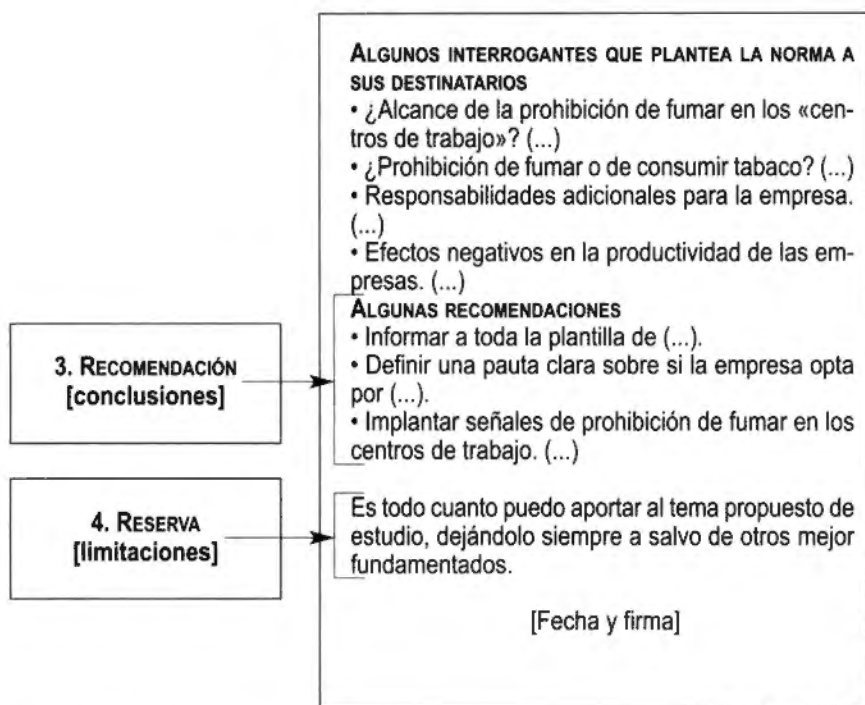


Figura 4. Análisis de las fases de la recomendación en un informe jurídico.

Adviértase que, tal y como muestra la figura, en este informe en concreto, las conclusiones a las que llega el jurista emisor del texto están marcadas explícitamente como «Recomendaciones», lo cual no ocurre en el resto de los informes jurídicos analizados, en los que la opinión jurídica del emisor aparece bajo el epígrafe «Conclusiones».

También en los informes de consultoría, en los que, por lo general, la estructura es más compleja y flexible, suelen aparecer apartados que responden a alguna de estas fases. Así, por ejemplo, todos los informes analizados incluyen, como mínimo, dos apartados que se corresponden con las fases que hemos identificado como propias de la macroestructura de la recomendación experta. Uno de estos epígrafes, denominado «Evaluación», «Diagnóstico» o «Análisis», consiste en presentar los aspectos que el autor o autores han tenido en cuenta para elaborar la recomendación, a modo de justificación de ésta. El otro apartado es, propiamente, aquel en el que se plantean las acciones propuestas o recomendadas, que suele aparecer bajo títulos como «Recomendación estratégica», «Propuesta de líneas de actuación», «Plan de trabajo», «Conclusiones», etcétera.

5. Los mecanismos de protección de la imagen (*face*) del emisor experto

La complejidad de la recomendación experta, que se desarrolla, como se ha visto en el apartado anterior, en varias fases, puede explicarse por el papel que desempeña el experto que recomienda. En relación con dicho papel, hay un aspecto que resulta fundamental tener en cuenta: la necesidad del experto de proteger y reforzar su imagen discursiva como emisor autorizado.

A diferencia de lo que ocurre en otros actos directivos, como el consejo entre iguales o como los orientados al beneficio del hablante (petición, orden, etc.), la recomendación experta no suele interpretarse como un acto de habla que amenaza la imagen negativa del receptor. Es decir, la recomendación experta no se percibe como un acto que coarte la libertad de actuación del receptor, ya que se trata de un acto de habla: (i) no impositivo, (ii) solicitado por el receptor, y (iii) que deja a éste un margen de libertad para actuar de forma alternativa a la propuesta. Todos estos factores explican que el acto de recomendar implique, en principio, un menor despliegue de mecanismos atenuadores de una posible invasión del territorio del otro.

Ahora bien, mientras que en otro tipo de intervenciones directivas –como, por ejemplo, el consejo entre amigos– el hablante puede resultar lesivo al invadir el terreno personal de su interlocutor, la recomendación experta, en cambio, puede comportar a menudo una amenaza para la imagen positiva del emisor, ya que, al recomendar, el emisor pone en peligro la imagen que presenta de sí mismo, como ocurre con otros actos de habla, como la autocrítica (Portolés 2004). Como ya se ha mencionado previamente, la recomendación experta tiene como característica fundamental la asimetría de conocimiento entre los participantes, de modo que la legitimidad de la recomendación profesional se basa en el estatuto de experto –y, por tanto, de buen asesor o asesor autorizado– del emisor.

Esta amenaza potencial a la imagen de emisor experto se percibe especialmente en aquellos casos en los que el emisor, pese a poseer un cierto conocimiento especializado, no ocupa una posición suficientemente legitimada para recomendar, como ocurre en el caso de los enfermeros, quienes, aun sabiendo más que el paciente o destinatario sobre el tema de asesoramiento, no ocupan, sin embargo, la posición jerárquica del experto socialmente reconocido, es decir del médico (Candlin y Lucas, 1986).

El posible riesgo de que se resquebraje la imagen del emisor como experto autorizado explica que en los documentos profesionales que incluyen recomendaciones realicen una función fundamental dos de las fases antes descritas: por un lado, la justificación de la acción propuesta

y, por otro lado, la reserva. Igualmente, la necesidad del emisor de proteger su imagen explica la aparición de diversas estrategias dirigidas a reforzar la imagen del redactor como experto autorizado, como lo es, por ejemplo, la mención constante a las fuentes autorizadas (es decir, el recurso al argumento de autoridad) en la justificación de la recomendación. En adelante destacamos en negrita los fragmentos de los documentos manejados que nos interesa comentar.

(1) «... nuestro enfoque respetará la cultura propia de XX [nombre de la empresa solicitante] para construir sobre ella una cultura en prevención de riesgos laborales. Además, **aplicaremos las mejores prácticas desarrolladas en diferentes empresas en Estados Unidos** y que se basan en la identificación, reforzamiento y seguimiento de los comportamientos seguros».

(Informe de Consultoría dirigido a una empresa petrolera sobre cómo prevenir riesgos laborales)

En este ejemplo, las fuentes autorizadas que utiliza el emisor son otras empresas de prestigio reconocido, aunque también es frecuente que se cite como fuente autorizada bien documentación ofrecida por la empresa solicitante, o bien bibliografía especializada en el tema sobre el que versa el informe, como ocurre en el siguiente ejemplo:

(2) «El análisis cuantitativo se ha realizado **a partir del estudio de la documentación interna de XX [nombre de la empresa solicitante] y de consultas bibliográficas exhaustivas.**

A partir de la consulta de estudios y documentos sectoriales:

- Seaic, «Factores epidemiológicos, clínicos y socioeconómicos de las enfermedades alérgicas en España». Alergológica, Madrid, 1995.
- Muñoz F., y Ríos M. «Estudio epidemiológico de la patología alérgica», 1995.
- OMS. «Inmunoterapia con alergenos: Vacunas terapéuticas para las enfermedades alérgicas», enero 1997.

(...)

(Informe de Consultoría sobre el Diseño estratégico para el Área de Alergia de una empresa multinacional del medicamento)

En cambio, en el caso de los informes jurídicos, tales fuentes son, como resulta esperable, las fuentes del Derecho (esencialmente, la ley y la doctrina jurisprudencial), fuentes que suelen presentarse y comentarse ampliamente en el apartado correspondiente al análisis de la normativa vigente.

Otras estrategias de protección de la imagen del emisor van dirigidas a salvaguardar su imagen de posibles críticas. Cuando el emisor percibe una probabilidad de que su imagen profesional quede en entredicho si

la recomendación propuesta, finalmente, no resultara acertada, utiliza estrategias de reserva argumentativa, como la que ya se ha visto en el informe jurídico de la Figura 4 o la siguiente, extraída también del mismo informe de consultoría del ejemplo de (1).

(3) «Las estadísticas de los accidentes sirven a los empleados como medidas de presión. Observan que la dirección está midiendo unos indicadores y eso les hace tener unos comportamientos más seguros. **Es importante que la medida en sí, las estadísticas, no se conviertan en el objetivo, pues los empleados pueden sentir presión para comportarse de forma inadecuada sólo con el objetivo de reducir esos indicadores.**».

Cabe advertir que, en el ejemplo de 3, de hecho, a pesar de la ausencia de marcadores que expliciten la orientación argumentativa de cada una de las partes, sí puede observarse que se reproduce casi por completo el esquema de la recomendación propuesto en la Figura 4, en este caso en una microsecuencia textual interna.

(3bis)

RECOMENDACIÓN (INDIRECTA):

Las estadísticas de los accidentes sirven a los empleados como medidas de presión.

JUSTIFICACIÓN DE LA RECOMENDACIÓN:

[YA QUE] *Observan que la dirección está midiendo unos indicadores y eso les hace tener unos comportamientos más seguros.*

RESERVA:

[AHORA BIEN,] *Es importante que la medida en sí, las estadísticas no se conviertan en el objetivo, pues los empleados pueden sentir presión para comportarse de forma inadecuada sólo con el objetivo de reducir esos indicadores.*

En definitiva, como síntesis de este apartado, caracterizamos la recomendación experta como la operación discursiva mediante la cual un profesional que posee un conocimiento privilegiado sobre un tema (el experto) pone dicho saber especializado al servicio de una persona, empresa u organismo (el cliente), a fin de proporcionarle la información y el asesoramiento necesarios para resolver un problema o para tomar una decisión importante.

6. Expresión lingüística de la recomendación en documentos profesionales

La recomendación, como el resto de los actos directivos, puede llevarse a cabo con diferentes grados de explicitud. En este sentido, Mulder

presenta un modelo basado en la presencia o ausencia de elementos lingüísticos que se refieran al contenido proposicional directivo y establece tres grados de explicitud; en concreto, se refiere a actos explícitos, interplícitos o implícitos (1998). Dado que Mulder se centra únicamente en los actos directivos orientados al beneficio del emisor (la orden y la petición), nos serviremos de sus tres denominaciones para extender y ampliar el análisis a los actos directivos no orientados al beneficio del emisor, relacionados con el acto de recomendar.

6.1. La recomendación con formulación explícita

En primer lugar, la recomendación es explícita cuando la acción propuesta, así como el hecho de proponerla (esto es, la expresión propiamente directiva), aparecen expresados en la formulación lingüística. Es el caso, por ejemplo, de las recomendaciones formuladas en imperativo (*deje de fumar*), en las que la acción recomendada (dejar de fumar) aparece explícita y el acto ilocutivo directivo de proponerla lo expresa el modo imperativo seleccionado. Dado que este modo está especializado «en la expresión de la modalidad deóntica apelativa del mandato» (Ridruejo, 1999: 3215), resulta excesivamente directo e impositivo a la hora de expresar recomendaciones, ya que parece reducir, si no eliminar, las posibilidades de actuación alternativa del emisor. Por ello, el uso del imperativo en la recomendación profesional se limita casi exclusivamente a las instrucciones que proporciona, por ejemplo, un técnico a un usuario, del tipo *Si quiere solucionar el problema, reinicie el ordenador*.

A diferencia de lo que ocurre con el imperativo, el infinitivo se emplea específicamente en las recomendaciones e instrucciones escritas (Murcia-Bielsa, 2000). Este es el caso del informe jurídico que analizábamos en la Figura 3, en el que las recomendaciones aparecen bajo el epígrafe *Algunas recomendaciones*:

(4) ALGUNAS RECOMENDACIONES:

- **Informar** a toda la plantilla de los efectos de la entrada en vigor de la futura ley, así como de la política que llevará a cabo la empresa en dicha materia.
- **Definir** una pauta clara sobre si la empresa opta por no autorizar al trabajador a abandonar el centro de trabajo, para fumar fuera del mismo.
- **Implantar** señales de prohibición de fumar en los centros de trabajo. (...)

(Informe jurídico sobre la aplicación de la ley antitabaco en una empresa)

En ejemplos como el de (4) las acciones recomendadas suelen ser diversas y se enumeran en forma de lista. En esta enumeración, los infinitivos aparecen subordinados a una expresión introductora que alude explícitamente al acto de recomendar, por lo que se trata de una recomendación explícita, como intentamos reflejar en la Figura 5.

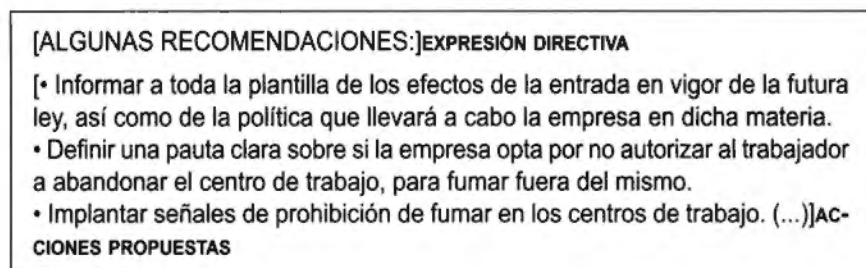


Figura 5. Representación esquemática de una recomendación explícita.

La misma estructura de listado de acciones aconsejables que aparecen tras una expresión introductora que explicita que se trata de una recomendación suele darse también con sustantivos deverbales, que desempeñan una función muy similar a la del infinitivo, como se observa en el ejemplo de (5).

(5) A partir de estos elementos, a continuación pasaremos a identificar y definir las líneas de actuación que, como respuesta a los racimos de problemas descritos, pueden permitir la consecución de los objetivos citados.

4.1. Descripción de las [líneas de actuación]^{E.D.}

4.1.1. Línea 1. Generación de una zona (o zonas) comercial consolidada

- **Mejora** de la conexión y de las comunicaciones (físicas y psicológicas) entre los diferentes núcleos que forman este municipio.
- **Generación** de zonas de concentración comercial e introducción de criterios de urbanismo comercial en su interior en sus alrededores.
- **Potenciación** de la continuidad comercial y creación de itinerarios para peatones.
- **Creación** de «locomotoras» comerciales (...)

(Informe de Consultoría para realizar un
Plan de actuación comercial en un municipio)

Tal como hemos marcado sobre el ejemplo de (5), en estos ejemplos de recomendación de varias acciones, la expresión directiva coincide con el título del apartado en el que aparecen dichas acciones, como en (5),

o bien con la expresión predictiva de la enumeración, como ocurría en el ejemplo (4).

En los documentos analizados también resultan muy frecuentes las recomendaciones explícitas introducidas por verbos performativos, como *proponer*, *recomendar* o *sugerir*. En algunos de estos casos, el profesional parece mostrar un mayor grado de compromiso con la acción propuesta que en la formulación de las recomendaciones de (4) y (5), ya que recomienda una acción en nombre de la empresa, aludida expresamente como tal, como en (6), o implícita en el uso de la primera persona del plural (7).

(6) «**XX** [nombre de la empresa de consultoría] **recomienda** que esta formación sea realizada por los responsables correspondientes de la implantación por parte de **XX** [nombre de la empresa solicitante]».

(Informe de Consultoría dirigido a una empresa de software sobre el desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad)

(7) «Es en este sentido en el que **proponemos** un PDC con un elevado valor añadido de asesoramiento y la elaboración de informes puntuales y temáticos por parte de expertos en cada materia —en función de las necesidades reflejadas en este prediagnóstico—, siendo la contratación del gerente del centro comercial el factor crítico para la coordinación y gestión de todo el proceso».

(Informe de Consultoría dirigido al Ayuntamiento de Barcelona para elaborar un Plan de Dinamización de la zona comercial de un barrio de la ciudad)

En otras ocasiones, el verbo performativo que expresa el acto de recomendar suele aparecer acompañado de un *se* bloqueador del sujeto, dando lugar a una estructura impersonal. La elección de una recomendación con expresión de emisor personal o «corporativo», como la de los ejemplos anteriores de (6) y (7), o bien de una recomendación impersonal, como en el siguiente ejemplo de (8), a menudo no es constante en los documentos manejados. Así, en algunos textos las recomendaciones en las que el emisor se identifica como parte de la empresa alternan con las formas impersonales, como es el caso del ejemplo que sigue, que procede del mismo documento que el ejemplo de (6).

(8) «**Se recomienda**, como mínimo, realizar tres sesiones de formación, cuyo contenido sea: (...)».

(Informe de Consultoría dirigido a una empresa de software sobre el desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad)

Estas estructuras con verbos performativos suelen alternar con otro tipo de construcciones de la recomendación, como las perífrasis de

obligación en presente de indicativo (9), que parecen disminuir el grado de optatividad que tiene el destinatario de efectuar (o no) la acción recomendada, puesto que tales perífrasis obligativas suelen emplearse para expresar actos directivos impositivos, como las órdenes. En estos casos aparecen también de forma explícita tanto la acción recomendada (A.R.) como la expresión directiva (E.D.), tal como representamos sobre el ejemplo.

(9) «El encaje de la Dirección para la innovación y el conocimiento dentro de la estructura directiva del Hospital XX [**debe**]^{E.D.} [**enmarcarse** dentro del ámbito de lo asistencial]^{A.R.}».

(Informe de Consultoría para la puesta en marcha de la Dirección para la innovación y el conocimiento en un gran hospital público español, formato PowerPoint)

6.2. *Formulación interplícita de la recomendación*

Por otra parte, en los documentos examinados se encuentran también recomendaciones cuya expresión lingüística no es ni totalmente explícita ni implícita, esto es, recomendaciones *interplícitas*. En este tipo de recomendaciones interplícitas la recomendación subyace a una expresión aparentemente declarativa o descriptiva. Un grupo de recomendaciones que cabe considerar como pertenecientes a este tipo son, por ejemplo, aquellas en las que la acción recomendada sí se expresa de forma explícita, pero solo se plantea como una acción buena o beneficiosa en general, sin que aparezcan verbos o estructuras que expresan el acto directivo. El planteamiento de tal acción como positiva o *recomendable* puede realizarse de diversos modos.

En primer lugar, mediante estructuras generalizadoras de valoración del tipo <verbo copulativo + adjetivo valorativo>, en las que se desfocaliza la identidad del destinatario de la recomendación. Entre los adjetivos valorativos más frecuentes en los informes jurídicos y de consultoría se encuentran *aconsejable* y *conveniente* (10). Este último, más frecuente que *aconsejable*, puede alternar con la estructura impersonal del verbo modal *convenir* (11):

(10) «Así **es conveniente** romper con la rutina y el aburrimiento que rodean al tema de la seguridad y vender internamente la importancia de estos conceptos».

(Informe de Consultoría dirigido a una empresa petrolera sobre prevención de riesgos laborales)

(11) «**Conviene** que, a la mayor brevedad, la Comunidad Autónoma de XX adopte la norma que determine el régimen económico

de los derechos de alta, para evitar así eventuales comportamientos arbitrarios o abusivos de las empresas suministradoras».

(Dictamen jurídico sobre el cobro de cuotas de instalaciones de gas no aprobadas por una administración autonómica)

Un segundo tipo de estructuras de valoración con verbo copulativo son las que incluyen adjetivos que expresan la necesidad de realizar una acción, como *necesario*, *preciso*, *imprescindible*, *importante* (12).

(12) «Por ello **es importante** que la formación en materia de seguridad sea constante y prioritaria».

(Informe de Consultoría dirigido a una empresa petrolera sobre prevención de riesgos laborales)

Estas estructuras de valoración con adjetivos modales que indican la necesidad o la importancia de la acción también alternan con el uso de nominalizaciones de dichos adjetivos (13).

(13) «La mayor parte de los que visitan el barrio de XX (residentes o no) señalan que el motivo principal de visita a la zona comercial es la realización de compras y, además, la gente llega mayoritariamente a pie. Este dato demuestra la capacidad de atracción de la zona comercial y sus posibilidades futuras, pero plantea, en cambio, **la necesidad de** diseñar y desarrollar actuaciones urbanísticas importantes, entre las cuales se encuentra la necesidad de un aparcamiento regulado de rotación (...)».

(Informe de Consultoría dirigido al Ayuntamiento de Barcelona para elaborar un Plan de Dinamización de la zona comercial de un barrio de la ciudad)

Cuando el emisor experto valora como buena o ventajosa una acción determinada, como en los ejemplos de (10) y (11), el destinatario infiere que la intención del emisor es recomendarle que realice dicha acción. Lo mismo ocurre cuando se presenta tal acción como necesaria, como en (12) y (13), o cuando se emplean verbos modales de necesidad (aléticos), como *precisa*, *exige* o *requiere*, que se predicán de sujetos no humanos (14).

(14) «La iluminación también **requiere** una transformación importante para generar unas características adecuadas a la potenciación del comercio y unos espacios más agradables y atractivos; lo mismo ocurre con la limpieza (que también aparece como uno de los aspectos a mejorar). El deterioro de las aceras, el problema del incumplimiento de las normas de carga y descarga, la falta de señalización, etcétera, son elementos añadidos sobre los que un Plan de Dinamización Comercial tendría que incidir, definiendo planes de actuación y mejora.

(Informe de Consultoría dirigido al Ayuntamiento de Barcelona para elaborar un Plan de Dinamización de la zona comercial de un barrio de la ciudad)

Nótese que, en ejemplos como el anterior, no sólo se desfocaliza la identidad del destinatario o de la persona que se espera emprenda la acción recomendada (en este caso, *transformar la iluminación*), sino que dicha acción se presenta como «exigida por las circunstancias», por lo que se desfocaliza también la presencia del emisor y, con ella, su responsabilidad sobre la acción propuesta (estamos, de nuevo, pues, ante una estrategia de protección de la *face* del emisor, como las tratadas en el apartado 6).

Otro tipo de formulación lingüística de la recomendación implícita es la que se ejemplifica en (15). En este ejemplo se recurre a la figura retórica de la lítote o atenuación, consistente en negar algo para afirmar lo contrario. Se trata, por tanto, de una estrategia de indirección.

(15) «En consecuencia, la remisión a la política de privacidad de la empresa publicada en una página web, **no parece una forma idónea**, en tanto que la información se facilitaría a posteriori, mientras que el artículo 5 de la LOPD exige que la información se proporcione con carácter previo a la solicitud de los datos».

(Informe jurídico 0575/2008, emitido por la Agencia Española de Protección de Datos. Disponible en https://www.agpd.es/portalweb/canaldocumentacion/informes_juridicos/index-ides-idphp.php)

El ejemplo de (15) reviste especial interés porque pertenece al único de los informes del corpus analizado en el que se desaconseja emprender la acción consultada por la empresa solicitante. Esta es probablemente la razón que explica la necesidad de que el escritor emplee un mayor grado de mitigación protectora de la imagen del experto, tal como muestran estrategias de atenuación como la lítote (*no parece una forma idónea* = «es desaconsejable, no lo haga») y como la aparición del verbo *parecer*.

6.3. Formulación implícita de la recomendación

Por último, las recomendaciones pueden aparecer también de forma implícita. En términos de Mulder, un acto directivo es implícito cuando «la acción o el estado de cosas descrito en la proposición principal no corresponde con la acción a la que el hablante incita al oyente» (1998: 247). En las recomendaciones que hemos clasificado como implícitas no se explicita ni la acción recomendada (tal como afirmaba Mulder), ni tampoco la expresión directiva que expresa el acto ilocutivo de recomendar, sino que

ambos componentes de la recomendación se interpretan inferencialmente. Las recomendaciones que presentan este tipo de formulación, esto es, que no contienen elementos lingüísticos que se refieran literalmente a la intención de proponer una acción ni a la acción propuesta, son muy frecuentes en documentos profesionales en los que el emisor desea evitar comprometer demasiado su imagen con la acción que propone. En el ámbito profesional, una de las modalidades de recomendación implícita más frecuente es la aparentemente mera presentación de información. En estos casos, el acto de recomendar se recupera a partir de un proceso inferencial.

Un tipo muy habitual de formulación implícita de la recomendación consiste en presentar al cliente no una recomendación concreta, sino una lista de opciones posibles que pueden resultar ventajosas, con el objetivo de que el propio cliente sea quien asuma la responsabilidad de la decisión final. En este caso se explicitan diferentes posibilidades de actuación, pero, en cambio, no se formulan de manera literal ni la expresión directiva que las recomienda ni la preferencia por alguna de ellas. Se trata de una estrategia frecuente, especialmente en el ámbito jurídico.

(16) «Las comunidades de propietarios y los consumidores en general son libres para determinar el régimen de tenencia, instalación y mantenimiento de la IRC. **Disponen de las siguientes opciones:** i) tener la IRC en régimen de propiedad, atendiendo a todas sus obligaciones; ii) contratar el uso de la IRC, (...), o iii) contratar con un tercero el servicio de mantenimiento y revisión de la IRC, sin perder la propiedad de la IRC».

(Dictamen jurídico sobre el cobro de cuotas de instalaciones de gas no aprobadas por una administración autonómica)

El hecho de presentar una solución múltiple compuesta de más de una acción posible ya había aparecido en ejemplos anteriores, en concreto en (4) y (5).

(4) **ALGUNAS RECOMENDACIONES:**

- Informar a toda la plantilla de los efectos de la entrada en vigor de la futura ley, así como de la política que llevará a cabo la empresa en dicha materia.
- Definir una pauta clara sobre si la empresa opta por no autorizar al trabajador a abandonar el centro de trabajo, para fumar fuera del mismo.
- Implantar señales de prohibición de fumar en los centros de trabajo. (...)

(Informe jurídico sobre la aplicación de la ley antitabaco en una empresa)

(5) A partir de estos elementos, a continuación pasaremos a identificar y definir las líneas de actuación que, como respuesta a los racimos de problemas descritos, pueden permitir la consecución de los objetivos citados.

4.1. Descripción de las [líneas de actuación]^{E.D.}

4.1.1. Línea 1. Generación de una zona (o zonas) comercial consolidada

- **Mejora** de la conexión y de las comunicaciones (físicas y psicológicas) entre los diferentes núcleos que forman este municipio.
- **Generación** de zonas de concentración comercial e introducción de criterios de Urbanismo Comercial en su interior en sus alrededores.
- **Potenciación** de la continuidad comercial y creación de itinerarios para peatones.
- **Creación** de «locomotoras» comerciales (...)

(Informe de Consultoría para realizar un Plan de actuación comercial en un municipio)

Contrariamente a lo que indican las apariencias, el ejemplo de (16) es distinto de los ejemplos de (4) y (5). Si bien en estos dos últimos aparecen enumeraciones en las que se recomienda realizar todas las acciones descritas, en el caso de (16), en cambio, se presentan opciones que se plantean como alternativas, de las cuales el cliente debe elegir sólo una.

No obstante, la elección del receptor-cliente no es totalmente libre. En los ejemplos como el de (16), tras la presentación de las distintas opciones suele expresarse un cierto posicionamiento del experto, que consiste en poner de relieve las ventajas o los inconvenientes de alguna de las opciones listadas. Así, por ejemplo, el ejemplo de (16) continúa del siguiente modo:

(16bis) «Las comunidades de propietarios y los consumidores en general son libres para determinar el régimen de tenencia, instalación y mantenimiento de la IRC. Disponen de las siguientes opciones: i) tener la IRC en régimen de propiedad, atendiendo a todas sus obligaciones; ii) contratar el uso de la IRC, (...), o iii) contratar con un tercero el servicio de mantenimiento y revisión de la IRC, sin perder la propiedad de la IRC. **En el caso de que opten por contratar la instalación y mantenimiento a la empresa suministradora pagando un canon por el uso, la comunidad dispone de la opción de compra, que puede ejercer en cualquier momento quedando liberada de la obligación de pago del canon y libre para contratar el mantenimiento con cualquier otra empresa autorizada**».

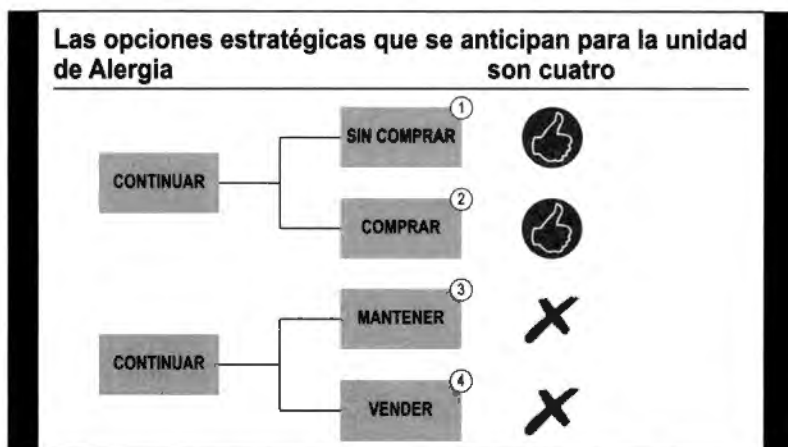
En el fragmento destacado en negrita se destacan las ventajas de la segunda opción enumerada: si la comunidad contrata el uso de la IRC con la empresa suministradora, podrá comprar y liberarse del pago del canon. Dado que el cliente ha solicitado al experto un asesoramiento, el experto no puede ofrecerle una mera descripción de las opciones, sino que debe también valorarlas. A partir de la valoración del experto, el lector puede fácilmente inferir cuál es la acción que el experto presenta como más conveniente. Así, el destinatario recupera también inferencialmente el acto ilocutivo: la recomendación de emprender dicha acción.

En este tipo de recomendación múltiple y abierta se observa otra diferencia entre la recomendación y otro acto de habla directivo que preserva un cierto margen de optatividad para el receptor: la petición. Mientras que en el caso de la petición –recordemos, en beneficio del hablante– resulta raro explicitar el margen de optatividad del receptor (un ejemplo sería: *Tengo calor. ¿Puedes abrir la ventanilla o encender el aire acondicionado, por favor?*), en la recomendación las posibilidades de actuación alternativas por las que puede optar el destinatario se explicitan con mucha mayor frecuencia. Esta mayor presencia de las opciones alternativas puede explicarse, de nuevo, por el hecho de que en el caso de la recomendación la acción propuesta no es en beneficio del emisor, por lo que éste puede tener menor interés o necesidad de controlar la respuesta conductual del destinatario.

En la misma línea de la estructura de recomendación implícita consistente en presentar varias opciones alternativas, se encuentra también un tipo de representación de la recomendación que aparece con frecuencia en los nuevos formatos para presentaciones multimedia a los que, cada vez más, recurren las empresas de consultoría. Se trata de informes que se presentan en formato PowerPoint, es decir, estructurados como una serie de diapositivas, pero que no están pensados para ser proyectados en pantalla, sino para ser impresos y leídos en papel (Montolío, 2004).

A continuación se ofrece un ejemplo de recomendación en este nuevo formato multimedia. En este caso se presentan las distintas «Opciones estratégicas», pero, a diferencia de lo que ocurre en el ejemplo anterior de (16) y (16bis), la inclinación del experto hacia algunas de estas opciones, es decir, su recomendación, no aparece formulada lingüísticamente, sino de modo gráfico o visual: las dos primeras opciones (continuar sin comprar o comprar) aparecen marcadas gráficamente como beneficiosas o positivas, mientras que las otras dos (mantener o vender) son desaconsejadas, también mediante un ícono gráfico.

(17)



(Informe de Consultoría sobre el Diseño estratégico para el Área de Alergia de una empresa multinacional del medicamento)

En este último ejemplo pueden observarse los nuevos recursos gráficos que se empiezan a emplear en el género en transformación que constituye el informe profesional, especialmente el de consultoría. Tales cambios tendrán que tenerse también en cuenta a la hora de estudiar la recomendación profesional.

6.4. *Condicionantes para la interpretación de la recomendación experta*

En síntesis, dada la complejidad que entraña el asesoramiento profesional, que puede comprometer la imagen del emisor como profesional autorizado (tal como se ha visto en el apartado 6), las estructuras lingüísticas que permiten formular recomendaciones conforman un amplio abanico en el que interaccionan los mecanismos de organización textual, la expresión lingüística seccionada y algunos aspectos discursivos.

En efecto, la recomendación puede realizarse a través de secuencias textuales propiamente directivas, cuando la recomendación es explícita, pero también por medio de secuencias argumentativas, cuando se presenta una de las opciones como mejor que otras. Incluso es posible expresar una recomendación mediante una secuencia textual expositiva, mediante la aparente descripción de información, a partir de la cual el destinatario puede inferir la conveniencia o necesidad de realizar una acción.

Del mismo modo, la formulación lingüística empleada para recomendar puede oscilar desde el mayor grado de dirección y explicitud hasta un alto grado de implicitud e indirectión. Así, cuando aparecen, por ejemplo, verbos performativos, se expresan de forma literal tanto la acción recomendada como la expresión directiva que realiza el acto ilocutivo

de recomendar. En cambio, es posible también encontrar ocurrencias en las que tanto la expresión directiva como la acción recomendada quedan implícitas en la mera presentación de datos o en una respuesta afirmativa o negativa.

Por último, hay que tener en cuenta determinados aspectos discursivos que desempeñan un papel fundamental en la elaboración de las inferencias que permiten interpretar como recomendaciones las estructuras directivas indirectas o poco explícitas. Así, cuando la expresión directiva no está explícita, el acto ilocutivo de recomendar se infiere gracias a dos elementos discursivos fundamentales: la intención comunicativa convencional del género discursivo en el que aparece la recomendación y la relación socioprofesional que se establece entre los participantes. En el caso de los informes examinados aquí, jurídicos y de consultoría, la interpretación de muchos de los actos de habla que aparecen en el texto está condicionada por: (i) la intención comunicativa, que suele consistir en proponer una o una serie de acciones dirigidas a resolver un problema o tomar una decisión trascendente; así como (ii) las relaciones complementarias de jerarquía de conocimiento y de jerarquía económica que se establecen entre los participantes.

Comentarios finales y proyecciones

La exposición de las páginas precedentes demuestra que la recomendación o asesoramiento profesional constituye una operación textual muy significativa en la producción escrita cotidiana de un número creciente de profesionales. Como se ha mostrado, se trata, además, de una operación relevante desde la perspectiva del estudio social del uso de la lengua, puesto que, por un lado, constituye un ejemplo de discurso que se erige en producto económico; y, por otro, está cargada de autoridad y legitimidad, ya que la realiza un *experto* (desde este punto de vista, la recomendación experta suele ser un caso paradigmático de *discurso de poder*).

Desde el punto de vista del análisis más estrictamente lingüístico, la importancia creciente de la recomendación escrita experta interesa a la lingüística y, en general, al análisis del discurso por varios motivos.

En primer lugar, porque tiene una incidencia directa en la evolución de los géneros profesionales, siempre en continua transformación, que integran cada vez más las diferentes fases asociadas a la operación de recomendar una determinada acción. Así, la recomendación experta se encuentra expresada tanto en formatos convencionales como en los nuevos formatos multimedia y puede expresarse lingüísticamente y también mediante recursos visuales icónicos.

Su estudio resulta de interés también porque recomendar o asesorar de manera profesional suele implicar diferentes estrategias argumentativas, como la justificación o la reserva, no analizadas hasta el momento de manera exhaustiva en los documentos profesionales; así como también puede afectar de distinta forma a la estructura del texto, ya sea dominando su estructura global, como en el caso de algunos informes jurídicos analizados, como inserta en la microestructura textual.

En tercer lugar, el estudio de esta operación se revela pertinente porque ésta involucra la utilización de formulaciones lingüísticas relacionadas con la expresión de actos directivos, formulaciones no descritas con la exhaustividad que requieren. En este sentido, estudiar la recomendación supone igualmente estudiar el ámbito de los discursos destinados a la acción del receptor, esto es, de los discursos con valor directivo, a fin de establecer las concomitancias y diferencias con respecto a otros tipos de actos de habla directivos, tanto impositivos como no impositivos, como la orden o mandato, el consejo, la indicación o la sugerencia. Se trata, pues, de un estudio, que en este punto va más allá de la descripción de los recursos de una lengua concreta (el español, para el caso que nos ocupa) y plantea una aportación a la teoría lingüística general.

Dada la importancia creciente que reviste la recomendación experta en el desarrollo profesional, parece conveniente que los estudiantes universitarios, los futuros profesionales, conozcan, por lo menos de manera pasiva, su funcionalidad, las fases de las que puede componerse de acuerdo con el objetivo del emisor, así como las diferentes estructuras lingüísticas que puede utilizar en su formulación según cuál sea su intención, la relación con el receptor, etcétera.

Referencias bibliográficas

- Adam, J. M. (1990). *Éléments de linguistique textuelle*. Lieja, Mardagas.
- Adam, J. M. (1992). *Les textes: types et prototypes*. París, Nathan.
- Bhatia, V. K. (2008). «Genre analysis, ESP and professional practice». *English for Specific Purposes*, 27, pp. 161-174.
- Candlin, C. N., y Lucas, J. (1986). «Interpretations and explanations in discourse: Modes of "advising" in family planning». En T. Ensink, A. v. Essen y T. v. d. Geest (Eds.): *Discourse and Public Life: Papers of the Groningen Conference on Medical and Political Discourse*. Holanda, Foris Publications, pp. 13-38.
- Capobianco, A., y Carbonell, N. (2003). «Online help for the general public: specific design issues and recommendations». *Universal Access in the Information Society*, 2, pp. 265-279.

- Ciapuscio, G. (2003). «Formulation and reformulation procedures in verbal interaction between experts and (semi) laypersons». *Discourse Studies*, 5/4, pp. 207-233.
- Decitre, P., Grossi, T., Jullien, C., y Solvay, J. P. (1987). «Planning for problem formulation in advice-giving dialogue». En *European Chapter Meeting of the ACL. Proceedings of the third conference on European chapter of the Association for Computational Linguistics*. Nueva Jersey, Association for Computational Linguistics, pp. 186-190.
- Ferrer, M^a C., y Sánchez Lanza, C. (2002). *Interacción verbal. Los actos de habla*. Rosario, UNR Editora.
- Fisher, S., y Groce, S. (1990). «Accounting practices in medical interviews». *Language in Society*, 19, pp. 225-250.
- Gallardo, S. (2004). «Realizaciones léxico-gramaticales de la recomendación en artículos de medicina de la prensa escrita». *Revista de Lingüística Aplicada*, Vol. 42 (1), pp. 111-135.
- Gómez Font, A., y Peña Arsuaga, M. (2005). *Libro de estilo Garrigues*. Navarra, Editorial Aranzadi, 2006.
- Göpferich, S. (2000). «Analysing LSP Genres (Text Types): From Perpetuation to Optimization in Text(-type) Linguistics». En A. Trosborg (Ed.): *Analysing Professional Genres*. Ámsterdam-Filadelfia, John Benjamins, pp. 395-414.
- Gotti, M. (2002). «The linguistic contribution to the analysis of professional discourse». En Ch. Candlin (Ed.): *Research and practice in professional discourse* (pp. 421-440). Hong Kong, City University of Hong Kong Press.
- Gras, P., y García M. Á. (en prensa). «La delimitación de la recomendación como acto de habla». En *Actas del XXVII Congreso Internacional de la Asociación Española de Lingüística Aplicada (Aesla)*. Universidad de Castilla La Mancha.
- Heritage, J., y Sefi, S. (1992). «Dilemmas of advice: Aspects of the delivery and reception of advice in interactions between Health Visitors and first-time mothers». En P. Drew y J. Heritage (Eds.): *Talk at work*. Cambridge, Cambridge University Press, pp. 359-417.
- Homs, O. (2008). *La formación profesional en España. Hacia la sociedad del conocimiento*. Barcelona, Fundación La Caixa.
- Montolío, E. (2004). «PowerPoint y el uso de la lengua escrita». *Español Actual*, 82, pp. 91-105.
- Montolío, E. (2006ab). «Estrategias argumentativas en las corporaciones. El caso de la Oficina del Defensor del Cliente». En N. Alturo, J. Besa, O. Bladas y N. Nogué (Eds.): *L'argumentació*. Barcelona, Promociones y Publicaciones Universitarias, pp. 181-207.
- Montolío, E. (2006b). «De técnicos informáticos a gestores de proyectos informáticos: la comunicación escrita como factor crítico de desarrollo profesional. El caso de los informáticos de La Caixa». En F. Ramallo, A. M. Lorenzo y X. P. Rodríguez-Yáñez (Eds.): *Discourse and Enterprise. Communication, Business, Management and other Professional Fields*. Munich, Lincom Europa, pp. 23-36.
- Montolío, E. (2006c). «Formación en técnicas de comunicación escrita dirigida a ingenieros de informática. El caso de la marcación de la operación textual

- de la enumeración». En M. Gotti y D. S. Giannoni (Eds.): *New Trends in Specialized Discourse Analysis*. Berna, Peter Lang, pp. 247-278.
- Montolío, E. (2007). «Advising without Committing: the use of Argumentative Reservation in texts written by consultants». En S. Sarangi (Coord.): *Discourse, Ideology and Ethics in Specialized Communication*. Berna, Peter Lang, pp. 251-276.
- Montolío, E. (en prensa). «Mejorar las recomendaciones de los consultores. La lingüística optimizadora». En J. García de Enterría (Ed.): *El español, lengua de especialidad: la comunicación de las organizaciones empresariales*. Comillas, Fundación Comillas.
- Mulder, G. (1998). «Un estudio empírico de los actos de habla directivos en español». *Diálogos Hispánicos de Ámsterdam*, 22, pp. 237-276.
- Murcia Bielsa, S. (2000). «The choice of directive expressions in English and Spanish Instructions: a semantic network». En E. Ventola (Ed.): *Discourse and Community. Doing Functional Linguistics*. Tubinga, Gunter Narr Verlag, pp. 117-146.
- Portolés, J. (2004). *Pragmática para hispanistas*. Madrid, Síntesis.
- Ridruejo, E. (1999). «Modo y modalidad. El modo en las subordinadas sustantivas». En I. Bosque y V. Demonte (Dirs.): *Gramática descriptiva de la lengua española* (pp. 3209-3251). Madrid, Espasa.
- Sarangi, S. (2000). «Activity types, discourse types and interactional hybridity: the case of genetic counselling». En S. Sarangi y M. Coulthard (Eds.): *Discourse and Social Life*. Londres, Pearson, pp. 1-27.
- Searle, J. R. (1976). «A classification of illocutionary acts». *Language in Society*, 5.1, pp. 1-24.
- Silvestri, A. (1995). *Discurso instruccional*. Buenos Aires, Oficina de Publicaciones de la Universidad de Buenos Aires.
- Ten Have, P. (1995). «Disposal negotiations in general practice of consultations». En A. Firth (Ed.): *The discourse of negotiation. Studies of language in the workplace* (pp. 319-344). Oxford: Pergamon.
- Torode, B. (1995). «Negotiating "advice" in a call to a consumer helpline». En A. Firth (Ed.): *The discourse of negotiation. Studies of language in the workplace*. Oxford, Pergamon, pp. 345-372.
- Vehviläinen, S. (2003). «Avoiding providing solutions: orienting to the ideal of students' self-directedness in counseling interaction». *Discourse Studies*, 5, pp. 389-414.
- Zhang, H. (2007). «The multi-functionality of accounts in advice giving». *Journal of Sociolinguistics*, 11(3), pp. 367-391.