



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

CURSOS INSTITUCIONALES

**SECRETARIAL
PARLAMENTARIO**

DEL 13 DE NOVIEMBRE AL 13 DE DICIEMBRE DE 2002

SENADO DE LA REPÚBLICA



Tabla de contenido

Presentación	3
Módulo 1	
ORTOGRAFÍA	9
1.1 La acentuación	9
1.2 Clasificación de las palabras	9
1.3 Tipos de acentos	10
1.3.1 Acento prosódico	10
1.3.2 Acento ortográfico	10
2. Reglas generales de acentuación ortográfica	10
3. Excepciones de acentuación	11
3.1 Acento diacrítico	11
3.2 Acento dierético	12
3.3 Acentuación de enclíticos	13
3.4 Acentuación de palabras compuestas	14
3.5 Acentuación de advverbios terminados en MENTE	14
3.6 Acentuación de monosílabos	15
3.7 Acentuación de mayúsculas	15
Módulo 2	
REDACCIÓN	
1. Introducción	16
2. Comunicación oral y escrita	19
3. Ejercicio de reflexión "Frente ala hoja en blanco"	21
3.1 Ejercicio de reflexión	22
3.2 Lectura	24
3.3 Ejercicio "Armemos una oración gramatical"	25
3.4 Ejercicio	26
3.5 Lectura: Diez recomendaciones para una redacción práctica	27
3.6 Lectura. "El arte de escribir y redactar"	29
4. Tablero de la comunicación escrita	31
5. Las primeras cuatro reglas de la redacción práctica	44
6. Ejercicio: "El juego de las letras": Las mayúsculas y sus reglas	46
6.1 Lectura	48
6.2 Ejercicio: Construcción de oraciones simples	50
6.3 Lectura. "El costo de la felicidad"	51
6.4 Ejercicio: Construcciones de oraciones simples	52
6.5 Lectura: La avenida más grande del mundo	53
7. La acentuación de las palabras ¿Necesidad o capricho?	54
8. El acento, señal en el lenguaje	55
9. El juego de las sílabas	56
10. Miscelánea de normas complementarias	57
11. Ejercicio: Construcción de oraciones simples	58
11.1 Lectura	59
11.2 Ejercicio	60
11.3 Lectura	62
11.4 Lectura: El juego de los acentos, valor especial de las letras	64

11.5 Los signos de puntuación y los sonidos en las palabras	65
11.6 Lectura: Puntuación y ritmo en las oraciones gramaticales	67
11.7 Lectura: Tipos de oración gramatical	71
11.8 Lectura: Puntuación y ritmo en las oraciones gramaticales	73
11.9 Ejercicio: Construcción de oraciones compuestas	75
11.10 Lectura	77
11.11 Lectura: Concordancia gramatical	78
12 Lectura: Las oraciones yuxtapuestas, las coordinadas y las subordinadas	80

Módulo 3

ATENCIÓN Y TRATO AL PÚBLICO

1.1 La calidad	82
1.2 El servicio	82
1.3 Calidad en el servicio en las instituciones	83
2. Elementos válidos para prestar un servicio de calidad	84
2.1 Ética y valores en el servicio	84
2.2 Atención y trato al público	85
2.3 Diferentes tipos de usuarios	87

Módulo 4

COMUNICACIÓN Y CORTESÍA TELEFÓNICA

1.1 Elementos de la comunicación	89
1.2. Proceso de la comunicación	90
1.3 Métodos de comunicación	91
1.4 Barreras de la comunicación	92
2 Cortesía telefónica	93
2.1 El uso del teléfono	93
2.2 Reglas de cortesía	93
2.3 Cómo manejar una conversación telefónica adecuada	94

BIBLIOGRAFÍA

95

Presentación

El Senado de la República a través de la Universidad Nacional Autónoma de México, y de la División de Educación Continua de la Facultad de Ingeniería, consientes de la necesidad actual de capacitar de manera permanente a los trabajadores se esfuerzan por lograr esta tarea. Es por ello que han instrumentado el curso Secretarial Parlamentario.

Su contenido se encuentra dividido en cuatro módulos: el primero y segundo dedicados a la Ortografía y Redacción siendo esencialmente prácticos y vinculándose los conceptos del uno con el otro a fin de lograr un avance integral en la generación de escritos.

El curso de Redacción parte del principio de aprender a redactar redactando. La metodología de enseñanza aprendizaje se sustenta en que la redacción es una habilidad que se aprende y que puede ser desarrollada si el redactor cuenta con los elementos básicos para ello: la estructura de la oración gramatical, el papel de las frases dentro de ella, el lugar que les corresponde en el desarrollo de las mismas; la acentuación de las palabras, el uso de los signos de puntuación y la concordancia entre los términos.

Pero, además, el curso considera fundamental el hecho de que, por lo general, las personas aprenden a hablar y a redactar más por el camino de la imitación que por el de un método deliberadamente concebido. Aprendemos a hablar desde temprana edad en nuestro medio: el hogar, los vecinos..., el contexto en que nos desenvolvemos. La estructura y el orden de la expresión verbal es la misma de nuestros mayores con sus aciertos y errores. Mucho tiempo después, aprendemos a escribir.

Difícilmente, alguien se ocupa en enseñarnos a redactar. Por lo general, la lectura es la que nos enseña ortografía, sintaxis... En el común de la gente, la ortografía parece ser más un asunto de memoria que de reglas. Los signos de puntuación son más difíciles de aprender. Muchos no saben poner una coma ni un punto y coma. Algunos maestros piensan que la coma en un texto es un recurso para que el lector pueda respirar.

Este curso usa un método práctico, muy específico: "El tablero de la comunicación escrita"®. Mediante él se enseña a estructurar las oraciones gramaticales, inclusive a utilizar de manera lógica, no caprichosa, los signos de puntuación.

Por otra parte el módulo tres se dedica a la Atención y Trato al Público, en donde abordamos: cuáles son las características que hay que tomar en cuenta como servidores públicos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos con calidez y calidad.

Un último módulo de Comunicación y Cortesía Telefónica compone el curso: en donde se resalta la importancia que reviste la comunicación oral, escrita y la no verbal respecto al trato con los usuarios. Se analiza el proceso de comunicación, sus elementos, las barreras existentes que impiden éxito en la misma y la importancia de la retroalimentación.

Asimismo se presenta una guía de las técnicas en el manejo adecuado del teléfono como parte fundamental en la prestación de un servicio.

Todo lo anterior, con la intención de aportar las herramientas necesarias, para que de manera integral se preste un servicio público: garantizando la satisfacción del usuario.

Objetivo General

Al término del curso el participante estará en capacidad de perfeccionar los documentos oficiales que elabora; con una mejor ortografía y redacción. Asimismo contribuirá a brindar un servicio de calidad, mediante el buen manejo de la comunicación oral, escrita y no verbal en la atención y trato a los usuarios; favoreciendo la imagen institucional de las oficinas legislativas.

Objetivos Específicos

- ☒ Perfeccionar su ortografía a fin de utilizarla de manera correcta dentro de los escritos legislativos.
- ☒ Exponer sus ideas por escrito de manera ordenada, clara, precisa y concisa.
- ☒ Identificar fácilmente las partes esenciales y complementarias de la oración gramatical;
- ☒ Disponer de las reglas para ordenar y coordinar esas partes en una secuencia lógica;
- ☒ Utilizar correctamente los signos de acentuación y puntuación, indispensables para lograr claridad, ritmo y entonación en las oraciones redactadas.
- ☒ Mejorar el desarrollo de los diferentes documentos oficiales que elaboran de manera cotidiana, conforme a la tendencia actualizadora correspondiente a la redacción moderna.
- ☒ Desarrollar un sistema de atención y trato al público acorde a sus necesidades actuales, respecto a los servicios que prestan.
- ☒ Analizar los obstáculos que se presentan en la comunicación y cuáles son los facilitadores de los que se pueden valer para mejorarla a nivel oral y no verbal.
- ☒ Analizar la importancia que reviste la retroalimentación como parte del proceso de comunicación institucional a fin de perfeccionarlo.
- ☒ Diseñar un sistema de atención telefónica que contemple su control: incluyendo llamadas de entrada y de salida.

Metodología

El curso será propiamente práctico para que los participantes logren ejercitarse en el arte de escribir mejorando su ortografía y redacción. Se tomará la teoría únicamente como referencia para puntualizar ciertas dudas que pudieran existir durante el desarrollo de las sesiones.

Habrán conferencias interactivas y taller de trabajo orientado a la realización de un plan de interés para el participante conforme a los conocimientos adquiridos y relacionados con su entorno laboral. De esta manera se dará una retroalimentación.

Evaluación

La evaluación del curso se realizará de manera permanente, durante el desarrollo de los temas y cumplimiento de los objetivos; con la diaria retroalimentación que se dé entre los participantes y los instructores percatándonos así, de las habilidades y destrezas de cada individuo para sacar provecho de ello.

Asimismo se evaluará la asistencia, participación individual y la presentación de una evaluación final.

Evolución inicial.....	10%
Participación.....	30%
Asistencia.....	20%
Evaluación.....	40

Recomendaciones para el aprendizaje

El participante no debe faltar a ninguna sesión del curso. Sin duda, se perdería de alguna parte fundamental en el proceso de enseñanza aprendizaje.

Por la propia dinámica del curso y porque los criterios que en él se imparten requieren ejercitación inmediata para comprenderlos y ponerlos en práctica, es importante que los participantes pongan todo su esfuerzo y voluntad durante el desarrollo del mismo.

En todo momento, el instructor preguntará por las dudas. Nadie debe quedarse callado si las tiene. Es primordial esclarecerlas inmediatamente. Si es necesario, el instructor modificará el ritmo del curso con tal de que haya el máximo aprovechamiento posible.

Las dudas no deben prevalecer. Si, en el momento, el instructor no pudiera dar respuesta a una pregunta, la indagará para responderla satisfactoriamente con posterioridad.

El curso es una evaluación constante del nivel de conocimientos y de aprendizaje de los participantes. Nos interesa más que la terminología gramatical su aplicación en la práctica.

Ortografía



1.1 La Acentuación

Todas las palabras tienen una sílaba en la que se recarga más la pronunciación, a ésta la conocemos como sílaba tónica. Ejemplos:

aeroplano	América	lavadora	pluma	mesa	paseo	hola
-----------	---------	----------	-------	------	-------	------

1.2 Clasificación de las palabras

La clasificación de las palabras se hace de acuerdo al lugar que ocupa la sílaba tónica, tomando en cuenta que se escribe de **izquierda a derecha**.

	SÍLABA TÓNICA	EJEMPLOS
AGUDAS	Es la ÚLTIMA	con-fu-si <u>ón</u> , pa-re <u>d</u> , re-ci-bí, al-re-de-d <u>or</u> , Jo-sé
GRAVES O LLANAS	Es la PENÚLTIMA	ad-ver-sa-rio, i-ma-gen, cua-der-no, fá-cil
ESDRÚJULAS	Es la ANTEPENÚLTIMA	sin-te-sis, téc-ni-ca, ló-gi-co, fá-bri-ca
SOBRESDRÚJULAS	Está ANTES de la ANTEPENÚLTIMA	di-ga-me-ló, ex-pli-que-se-me-lo, cóm-pra-me-lo

1.3 Tipos de acentos

Existen dos tipos de acentos: prosódico y ortográfico.

1.3.1 Acento prosódico

Este acento solamente se pronuncia, no se escribe.

Ejemplos:

felicidad feliz origen planta Cananea estudioso

1.3.2 Acento ortográfico

Es aquel que se pronuncia y también se escribe, con una pequeña raya inclinada que recibe el nombre de TILDE.

Ejemplos:

lápiz máquina líder cómpratelo tónica filmico

2 Reglas generales de acentuación ortográfica

AGUDAS: Se acentúan cuando terminan en **N, S,** o **VOCAL.**

Ejemplos:

pasión dieciséis Panamá veintidós conmoción

GRAVES: Se acentúan cuando, **NO** terminan en **N, S,** o **VOCAL.**

Ejemplos:

cadáver cárcel árbol fácil difícil útil

ESDRÚJULAS: Siempre se acentúan.

Ejemplos:

análisis democrático sinónimo antónimo Pénjamo

SOBRESDRÚJULAS: Siempre se acentúan.

Ejemplos:

dígamelo escribemelo explícaselo coméntaselo

3 Excepciones de acentuación

Como el español es una lengua muy amplia, existe una gran variedad de excepciones, sobre todo en la acentuación.

3.1 Acento diacrítico

Este acento se emplea únicamente para diferenciar el uso de palabras homónimas (se escriben igual, pero tienen diferentes significados). Ejemplos:

él: Pronombre personal

el: artículo determinado

té: planta, bebida

te: pronombre (enclítico)

tú: pronombre personal

tu: adjetivo posesivo

mí: pronombre posesivo

mi: adjetivo posesivo

Mas: adverbio de cantidad	sé: de saber y ser
Más: conjunción que equivale a pero	se: pronombre personal
sí : afirmación	sólo: adverbio que equivale a solamente
si: conjunción condicional	solo: adjetivo que equivale a soledad
vé: del verbo ir	ó: cuando va entre cifras a fin de que no se confunda con el cero.
ve: del verbo ver	o: los demás casos
dí: del verbo decir	dé: del verbo dar
di: del verbo dar	de: preposición
aún: todavía	aun: hasta, también

3.2 Acento diacrítico

Debido a que el acento ortográfico en la vocal débil (i, u) rompe el diptongo y por lo tanto separa la sílaba, se hizo necesario el Acento Diacrítico para acentuar palabras que son clasificadas como Agudas, en primera instancia, pero se convierten en Graves o Llanas, debido al rompimiento del Diptongo.

El acento Dierético se define como: una vocal débil (y, u) tónica y una vocal fuerte (a, e, o) átona, es decir, sin tono.

Ejemplos:	tec-no-lo-gía	con-ti-nú-an
	cos-me-to-lo-gía	ca-í-da

3.3 Acentuación de enclíticos

Reciben el nombre de pronombres personales enclíticos las sílabas que se agregan al final de una forma verbal, quedando una sola palabra, por ejemplo: me, te, se, la, los, nos, os.

dame+la = dámela	gasta+los = gástalos
pide+me = pídeme	gana+los = gánalos

La primera regla dice que cuando la forma verbal lleva acento, lo conserva al adicionarle el enclítico.

pagó+le = pagóle corrió+los = corriólos

La segunda regla dice que cuando las formas verbales no llevan acento ortográfico, al agregársele el enclítico aumenta el número de sílabas, por lo tanto, se deben apegar a las reglas de acentuación ortográfica (agudas, graves, etc.) por ejemplo:

raya+lo = ráyalo avisa+me = avísame

3.4 Acentuación de palabras compuestas

Dos o más vocablos pueden integrarse y formar un nuevo término, al cual se le llama palabra compuesta.

Cuando ambos términos se fusionan en una sola palabra, el primero pierde el acento (en caso de llevarlo) y, el segundo lo conserva. Si el segundo no lo lleva puede tener que acentuarse de acuerdo con las reglas, por ejemplo:

Físicoquímico- fisicomatemático diez-seis-dieciséis

Seis no lleva acento, ya que se trata de una palabra monosílaba; al agregársele una sílaba más sí se permite su acentuación ya que se convierte en palabra aguda, terminada en S.

Otras veces esta unión se realiza mediante un guión.

Cuando esto ocurre cada una conserva su propia acentuación.

Físico- matemático	árabe-israelí	teórico-práctico
--------------------	---------------	------------------

3.5 Acentuación de adverbios terminados en MENTE

Para los adverbios terminados en mente, la única regla dice que las palabras conservan su construcción ortográfica original al agregárseles la partícula MENTE. Ejemplos:

rápida-mente	única-mente	diaria-mente	sola-mente
veloz-mente	útil-mente	leve-mente	teórica-
mente	lenta-mente		

3.6 Acentuación de monosílabos

El acento diacrítico se aplica también a las palabras monosílabas. Las monosílabas son palabras que poseen una sola sílaba. Llevan acento ortográfico sólo en los casos en que tengan homónimos, es decir, otra palabra de igual escritura, pero con significado diferente. Ejemplos:

él, sí, vé, té, dé, dí, más, etc.

Por ese motivo los monosílabos FUE, DIO y VIO no llevan acento ortográfico.

3.7 Acentuación de mayúsculas

Dado que el acento ortográfico es parte fundamental del idioma español, no debe suprimirse en las mayúsculas. Ejemplo LE COMUNICO QUE SOLICITO UN CRÉDITO. La anterior oración ofrece varias interpretaciones como son:

- ✍ Le comunico que solicito un crédito
- ✍ Le comunicó que solicito un crédito
- ✍ Le comunicó que solicitó un crédito
- ✍ Le comunico que solicitó un crédito

Redacción

1 Introducción



Comunicar es poner algo en común; es compartir ideas, sentimientos, emociones, sensaciones, con otro. Es condición de la naturaleza humana. Es lo cotidiano. Lo inherente al ser humano en sociedad. Decir con palabras, orales o escritas, y con gestos, ademanes y actitudes, es lo natural en la generalidad de los seres racionales.

Sin embargo, poder decir con palabras reclama aprendizaje. En tiempos inmemoriales —hace 100 mil años se creó el lenguaje humano, dice la enciclopedia Encarta—, el ser humano tardó miles de años en aprender a hablar. Luego, tardaría lo suyo en aprender a escribir. Entonces, el lenguaje que hablamos, el articulado, precede con mucho a la invención del escrito.

En nuestra vida, esa historia se repite; y continuará repitiéndose. Primero, hablamos; tiempo después, escribimos. Es un proceso que nunca cambia. No puede ser al revés. De hecho, todavía hay muchas personas que hablan y no escriben: los analfabetos. Pero, fuera de los mudos alfabetizados, no existe persona que escriba y no hable. Es evidente la prioridad del hablar sobre el escribir.

La comunicación, verbal o por escrito, es inherente a la existencia humana. Es fundamental en nuestra vida, particularmente en la profesional y de los negocios. En la comunicación oral, la que realizamos cara a cara, expresamos las ideas y construimos rápidamente un proceso de intercambio, en doble vía. Con tal de hacernos entender, decimos lo que pensamos de diferentes maneras; repetimos, reiteramos, recibimos respuestas inmediatamente. El tiempo es la única medida. Depende del escucha. Si logramos interesarlo, nos concederá el tiempo suficiente para plantear nuestro propósito.

En cambio, la comunicación escrita es a distancia. Alguien dice a otro por escrito con alguna intención o interés. Interés éste que puede no ser el del receptor; por consiguiente, tampoco con la voluntad de atenderlo. Al lector, leer algo le representa mayor esfuerzo que escuchar y poner atención. "No tengo tiempo" es la objeción usual. Vencer esa objeción es el primer desafío de los textos; llamar la

atención y despertar el interés del lector, el segundo; y llevarlo por la lectura hasta el final, el tercero.

El espacio para el mensaje es reducido: sólo el permitido por una hoja de papel. Son muchos los recursos que se deben disponer para una comunicación eficaz. Una redacción práctica, directa, exacta, concisa es el punto de partida para incursionar en ellos. Lograrla en los participantes es la tarea de este curso.



**Aprender
a redactar
redactando**

2 Comunicación oral y Comunicación escrita

La lengua es un sistema de comunicación y expresión verbal de un pueblo o de una o varias naciones.

Por su parte, **el lenguaje** es un conjunto de sonidos articulados con el que el ser humano expresa lo que piensa o siente.

En concordancia con el sistema del que forma parte, la articulación de tales sonidos debe obedecer a un conjunto de reglas y principios, con mayor razón cuando se trata de la expresión escrita.

De acuerdo con la lógica de la vida, aprendemos primero a hablar y luego a escribir.

Cuando hablamos, tenemos libertad de referir los pensamientos y sentimientos de maneras muy diversas, inclusive con el gesto y el ademán. Por su parte, el habla nos obliga a:

- a) pronunciar bien las vocales y las sílabas de las palabras
- b) unir los vocablos de manera congruente;
- c) usar términos de significado o comprensión común; y
- d) colocarlos u ordenarlos de una manera determinada hasta configurar nuestro mensaje y, en su caso, que éste sea asumido por el o los receptores.

Nos obliga también a:

- e) establecer mecanismos de comprobación sobre el impacto de nuestro mensaje en el receptor.

La comunicación cara a cara nos posibilita expresar las ideas de maneras diferentes, reiterarlas, hasta hacernos entender.

Sin embargo, cuando redactamos, el espacio físico y de tiempo disponibles, siempre reducidos nos limita y **la productividad del esfuerzo nos obliga tanto a ser claros, concisos y exactos como a cumplir con las reglas de la comunicación práctica.**

La redacción práctica y eficaz nos impone realizar un proceso antes, durante y después, que nos hace:

1. Definir que queremos decir, a quién decírselo y cómo decírselo.
2. Redactar de manera lógica u ordenada y verificar que la información necesaria esté completa, tanto la básica como la complementaria.
3. Revisar la calidad de la expresión, la ortografía..., corregir lo necesario.
4. Cerciorarnos de haber cumplido las reglas o con los recursos requeridos por el propósito que da origen a los esfuerzos de comunicación escrita.
5. Comprobar que la comunicación se haya logrado.

Usualmente, ese proceso no es respetado.

Por lo general, al surgirnos una necesidad comunicativa, nos sentamos sin más a redactar. Inmediatamente surgen las dificultades: no sabemos cómo empezar, recurrimos a los lugares comunes o a formas tradicionales de expresión (Me permito..., Distraigo su atención...); enseguida, los bloqueos: cómo decirlo mejor, si de ésta o de esta otra manera... En fin, el desperdicio de tiempo, de recursos... un esfuerzo costoso y un escrito caro.

Redactar es poner por escrito cosas sucedidas, acordadas o pensadas con anterioridad. Expresarlas requiere unir o asociar palabras de manera lógica y ordenada hasta presentar al lector una idea completa o un conjunto de ellas, en frases, oraciones gramaticales, párrafos o en un texto completo.

La redacción es sólo una parte del proceso comunicativo. Éste se concreta hasta que el receptor ha respondido a nuestro mensaje o ha actuado de la manera esperada.

La redacción se complica cuando la información por transmitir al receptor es abundante y **se carece de los criterios prácticos para ordenarla.**

3 Ejercicio de reflexión: “Frente a la hoja en blanco”.

Experiencias y sentimientos.

Instrucciones

El escribir –como hablar en público— es una actividad inherente a la vida social de las personas. En el trabajo, en la escuela, en un festejo, en la familia,... en fin, en alguna ocasión, nos ha llegado el momento inesperado, e ineludible, de tener que redactar algo para ya: una carta, un oficio, un informe, una felicitación... Más para bien que para mal, para muchos la experiencia nos ha sido única, aleccionadora e inolvidable.

A continuación, hemos listado un conjunto de expresiones que intentan reproducir lo que pasa a una persona en un momento como el descrito. Por favor, palomeé en los espacios correspondientes aquellas expresiones que usted considere se identifican con situaciones como la referida.

- | | |
|---|-----|
| No sabía como empezar | () |
| Me faltaban las ideas | () |
| Me puse nervioso | () |
| Para mí, no fue problema | () |
| Olvidé la ortografía de algunas palabras | () |
| Ni me acordé de la puntuación | () |
| Sudé por todos lados | () |
| ¿Los acentos?, mejor los hice a un lado | () |
| Se me hizo fácil | () |
| Después, el jefe me corrigió casi todo | () |
| Me sentí ignorante | () |
| Me faltaron palabras para decir lo que quería | () |
| Me angustié | () |
| Me sentí incompetente | () |
| Se me bloqueó la mente | () |

Sentí humillación	()
Me sentí decepcionado de mí mismo	()
Me dio vergüenza	()
Pensé que la redacción no era para mí	()
Sentí temor por mi futuro	()
Me sentí inseguro	()
Me sentí un inútil	()
Me arrepentí de no haber estudiado más gramática	()
Todo fuera como redactar algo	()

3.1 Ejercicio: “Frente a la hoja en blanco”

Instrucciones

Por favor, corrija todo error de ortografía, de puntuación o de acentuación que encuentre en este texto y, desde luego, la sintaxis.

A sus alumnos, ilustre un profesor desia: si no aprenden los jovenes se debe a que no enseña muchas veces el maestro. Mucho de razón en el acerto puede haber de tan distinguido educador. Sin embargo, algunos aspectos de la educacion hay que pasan inadbertidos tradicionalmente en los programas de enseñanza, no obstante que fundamentales son para el logro de una vida profecional exitosa: por ejemplo, de las habilidades para redactar todo genero de escritos el desarrollo. No habran tenido cuantos la amarga experiencia de en un empleo estrenarse con la orden de ¡para ya! redactar, así de rapido, un escrito, llamese este carta, oficio, informe ejecutivo o cualquier genero de documento.

Ese ¡para ya! por lo pronto, al más pintado hiela la sangre. Se la hiela cuando más se imagina que en la orden el puesto en juego puede ir. El sobresalto, la prisa, el temor, la inseguridad, las ideas, todo viene y se agolpa en la mente. Suda la frente. Se acelera el organismo, empiesan las ideas a brotar, unas con otras, se miden chocan se contrastan y se contraponen relegan las esensciales a las complementarias, por los lugares pelean, se ordenan de una y otra maneras pelean... Ellas mismas su salida bloquean, la desesperasion surge... pasa el tiempo, cada vez mas apremiante se torna. Se hace el ¡para ya! presente. ¡Dios santo!... empesar por donde. La hoja en blanco continua.

Después de muchos borrones, tachaduras, correcciones,... de reacer y reacer... sale el famoso, por fin, documento, en tiempo todavía. Lo recibe el jefe, a la vez que toma una pluma con una sonrisa y la levanta en actitud de escribir apuñalar con ella. Corrige, tacha, vuelve a tachar, nuevamente corrige, al margen escribe de la hoja... La operación diez, quince, veinte minutos le lleva. La vista lebanta y una transcripción nueva pide, corrige nuevamente y otra y otra más... El susodicho documento, en suma, del equivalente a una cuartilla y media, fue al día siguiente terminado. Había un gran esfuerzo costado, el de varios, a un muy alto costo, dirían los especialistas en productividad.

Años después, pero con el mismo jefe en otro empleo, en una tarea similar, recibía el siguiente elogio nuestro joven personaje: "¡Caray!, ni una coma poner me has dejado". La experiencia, por penosa, inolvidable, le había obligado a esmerarse con la redacción, a tomar cursos y a mejorar la habilidad sistemáticamente de la expresión escrita. En otra persona lo había transformado la buena redacción, en una de su buen éxito segura.

3.2 Lectura: “Frente a la hoja en blanco”

Un profesor ilustre decía a sus alumnos: “si los jóvenes no aprenden se debe muchas veces a que el maestro no enseña”. Puede haber mucho de razón en el aserto de tan distinguido educador. Sin embargo, todos sabemos de algunos aspectos que faltan en los programas de enseñanza o no se les concede la atención suficiente y son fundamentales para una vida profesional exitosa, como el desarrollo de habilidades para redactar todo género de escritos. Cuántos no habrán tenido la amarga experiencia de estrenarse en un empleo con la orden de redactar ¡para ya!, así de rápido, un escrito, llámese éste carta, oficio, informe ejecutivo o cualquier género de documento.

Por lo pronto, ese ¡para ya! hiela la sangre al más pintado. Más se la hiela cuando se imagina que el puesto va en juego con la orden. El sobresalto, la prisa, el temor, la inseguridad,... todo emana a flor de piel y congestiona la mente. La frente suda. El organismo se acelera, las ideas empiezan a brotar, se miden unas con otras, chocan, se contrastan y se contraponen, las esenciales relegan a las complementarias, pelean por los lugares, se ordenan de una y otra maneras... Ellas mismas bloquean su salida, surge la desesperación... el tiempo pasa, se torna cada vez más apremiante. El ¡para ya! se hace presente. ¡Dios santo!... por donde empezar. La hoja continúa en blanco.

Por fin, después de muchos borrones, tachaduras, correcciones,... de rehacer y rehacer... sale el famoso documento, en tiempo todavía. El jefe lo recibe con una sonrisa, a la vez que toma una pluma y la levanta en actitud de apuñalar el escrito con ella. Corrige, tacha, vuelve a tachar, corrige nuevamente, escribe al margen de la hoja... La operación le lleva diez, quince, veinte minutos. Levanta la vista y pide una nueva transcripción, corrige nuevamente y otra y otra más... En suma, el susodicho documento, del equivalente a una cuartilla y media, fue terminado al día siguiente.

Había costado un gran esfuerzo, el esfuerzo de varios, a un costo muy alto, dirían los especialistas en productividad.

Años después, en otro empleo pero con el mismo jefe, en una tarea similar, nuestro joven personaje recibía el siguiente elogio: “¡Caray!, ni una coma me has dejado poner”. La experiencia, por penosa inolvidable, le había obligado a esmerarse con la redacción, a tomar cursos y a mejorar sistemáticamente la habilidad de la expresión escrita. La buena redacción lo había transformado en otra persona, en una segura de su buen éxito.

Si reflexionamos detenidamente concluiremos que, fallar en la redacción, puede ser en el fondo culpa de uno porque redactar bien es una habilidad que se desarrolla redactando constantemente, que se perfecciona cuando se redacta bajo criterios y reglas claros.

3.3 Ejercicio: Armemos una oración gramatical

Instrucciones:

La hoja que tienen en sus manos está dividida en ocho partes. En cada una, está escrito un fragmento de una oración gramatical. Pliegue la hoja las veces necesarias hasta cortar cada una de sus ocho partes y, con ellas, arme la oración gramatical de la manera que mejor le parezca.

ciudad de vieja historia en las tierras americanas
(frase incidental referida al sujeto)

es
(verbo sustantivo)

una de las metrópolis de Centroamérica
(predicado)

San Cristóbal de las Casas
(sujeto)

sin lugar a dudas
(circunstancia adverbial de modo)

y una de las más bellas ciudades de la República mexicana
(segundo predicado)

hoy en día
(circunstancia adverbial de tiempo)

en el Estado de Chiapas
(circunstancia adverbial de lugar)

3.4 Ejercicio: Armemos una oración gramatical

Instrucciones: Las mismas que en el ejercicio anterior

del hombre justo
(complemento indirecto)

ni el furor de ciudadanos poderosos
(sujeto)

lograrán alterar
(verbo)

el firme pensamiento
(complemento directo)

tenaz en sus propósitos
(frase incidental referida al complemento directo)

ni el rostro fiero de un tirano amenazador
(sujeto)

3.5 Lectura:

Diez recomendaciones para una redacción práctica

Augusto Roa Bastos, un escritor paraguayo, dice que “Lo imposible es una cadena de posibles que aún no ha comenzado”. Esto viene al caso porque la habilidad para redactar es resultado de una cadena de posibles, como dice el pensamiento citado, y no una habilidad exclusiva de escritores, periodistas, en fin de todos aquellos profesionales que han convertido a la pluma en su principal instrumento de trabajo.

En efecto, la redacción es un medio, útil, práctico y hasta divertido para las personas que tienen necesidad no sólo de hacerse entender sino de perdurar sus pensamientos en testimonio escrito.

En efecto, la redacción es una habilidad posible de adquirir en la medida en que ésta sea ejercitada disciplinadamente respetando, cuando menos al principio, un conjunto de claves y recomendaciones. Después, hecho el hábito, puede tener la garantía que le será difícil redactar mal.

Para redactar es clave:

- Precisar para qué debemos escribir algo o el propósito de escribirle a alguien
- Tener claridad sobre qué queremos decirle
- Saber a quién o a quiénes queremos decirselo
- Reflexionar unos minutos.
- Escribir las ideas, una a una, en tarjetas o en una hoja de papel, sin dejar una suelta
- Seleccionar entre todas la primera idea. A partir de ésta, secuenciar las demás en orden lógico, encadenarlas. Repetir la operación una o dos veces más
- Empezar a redactar. Ponga en orden las palabras; verifique que usa las palabras adecuadas, las indispensables; no use aquéllas cuyo significado desconoce

Vienen ahora las revisiones:

- Lea su escrito en voz alta
- Ponga los acentos y los signos de puntuación que faltan aún
- ¡Ajá! ¿Eliminó las faltas de ortografía?

Un esfuerzo adicional en favor de la brevedad:

Lic. Armando Palacios Lárraga. Lic. Elvira López Caballero. Lic. Edgar Jaimes. Lic. Angeles Vasallo.

- Elimine las palabras sobrantes; es decir, vea si puede decir lo mismo con menos

Una recomendación

Cuando redacte, tenga a la mano un diccionario de voces y uno de sinónimos.

3.6 Lectura: El arte de escribir y de redactar

La redacción no es exclusiva de unos cuantos, es o debe ser disciplina de todos. Todos podemos redactar, si contamos con las claves para hacerlo. Si reflexionamos entre los términos escritura y redacción, podríamos suponer que la escritura está reservada para quienes tienen el privilegio de la literatura. Los escritores escriben libros, poemas, obras literarias como ellos mismos las idean o conciben. Son autores, productores de arte, de belleza; y, por ello, pueden darse sus licencias en el manejo del lenguaje. Si gustan, pueden ser complejos y elaborados en su quehacer literario. Muchos dicen que escriben para ellos mismos, pero no son nada sin un público que los lea por más selecto que éste sea.

En cambio, la redacción es método, disciplina, un utensilio o una herramienta que es enseñada y aprendida para comunicar ideas prácticas, útiles, económicas, en un lenguaje común, coloquial, utilitario, de entendimiento común. Se procura que implique el más bajo costo posible. Ahora, la redacción es medida en términos de productividad. Se redactan cartas, artículos periodísticos, oficios, informes, proyectos, ponencias, discursos, dictámenes, memorandos, telefax, correos electrónicos, notas... con la finalidad de lograr una manera de pensar o una conducta determinada en el o los receptores. En el mensaje, hay siempre una intención económica o utilitaria.

Para que sea productiva, la redacción requiere entonces del desarrollo de la habilidad personal para obtener, por un lado, economía del esfuerzo y de recursos y, por el otro, el logro de algo de parte de alguien, de algunos o de muchos más. Entre más favorables sean los impactos, la redacción será más productiva y de mayor beneficio para la institución en que se trabaja. La redacción es un instrumento indispensable para el actual sistema de mercado. Quien posee la habilidad de redactar bien ha cubierto un requisito para el triunfo en ese mercado. Por fortuna, puede ser aprendida y dominada para redactar toda clase de textos, inclusive con los criterios de la mercadotecnia.

La redacción puede ser a todas luces de calidad, si mediante ella se logra comunicar lo que se quiere; persuasiva, si con ella se obtiene una manera de pensar o una conducta determinada en el receptor; y expresiva porque puede ser rica en vocabulario y en la manera de decir las cosas. Pero, sobre todo, es un mecanismo de realización humana porque quien tiene el don puede perdurar con ella su pensamiento.

3.7 Ejercicio: Carta a una desconocida

Instrucciones

El texto siguiente fue escrito por un enamorado. Contiene no sólo un cúmulo de errores ortográficos y de puntuación sino de sintaxis, de concordancia gramatical... Corrija lo que considere necesario. O rehaga la carta. Ayude al autor a que la misteriosa desconocida lo considere en sus pretensiones siquiera.

Distinguida y respetable señora:

Su nombre desconosco. Y, al verla, sin embargo, la siento mía, tan mía. De equivocarme me siento temeroso al llamarla de algún modo. Indigno de usted cualquier nombre sería. De su persona me separaría aun más. Sería reconocerla distinta a las raíces del mío propio imponerselo. La he visto muchas veces; pero, más a la amiga suya he visto. Ésa que interpone entre nosotros una muralla, impalpable y elástica; una muralla al parecer impenetrable.

A pesar de todo, me es familiar usted. De aquel encuentro lejano, su imagen estampada en mi ser preservo. Disuelta la siento en mi vida. Del resto de mi ser nada me permite distinguirla. Sin embargo, cuando pasa eso, cierra nuevamente el muro del silencio el paso al pensamiento. A ser ausencia en la ausencia me enseña.

No importa, su vida durante mucho tiempo he observado. Hoy, su soledad entiendo; cómo resolverla sé; cómo resolver la tristeza de sus ojos sé; la tristeza de su encierro en cuatro paredes; la que le impide afrontar el mundo;... su triste, aprisionada, soledad.

Me despierta su altivez el fervor por usted. Cómo llevarla al abandono de esa oculta tristeza me inspira. ¡Créame!, cómo sacarla de ella sé; de esa tristeza que en cuatro paredes la encierra. Sé cómo liberarla de su soledad; hacerla compañía de otra soledad; alegrarla por siempre... con la mía propia y con la suya, fundidas en una sola. Sé cómo resolver su soledad y, con la suya, la mía propia.

Su nombre desconozco. Lo imagino. La vida debe ser o significar. En esta ocasión, no habrá muralla que se interponga. Espero su respuesta.

Todo suyo...

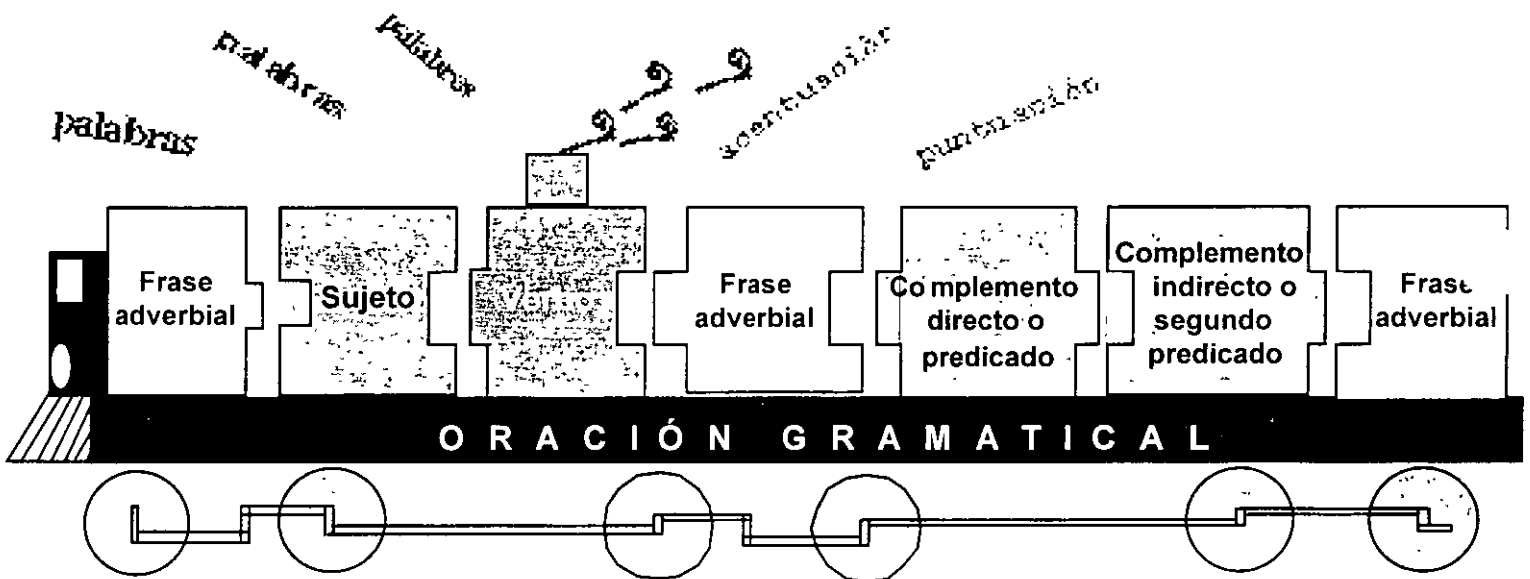


4

**El tablero
de la
comunicación
escrita**

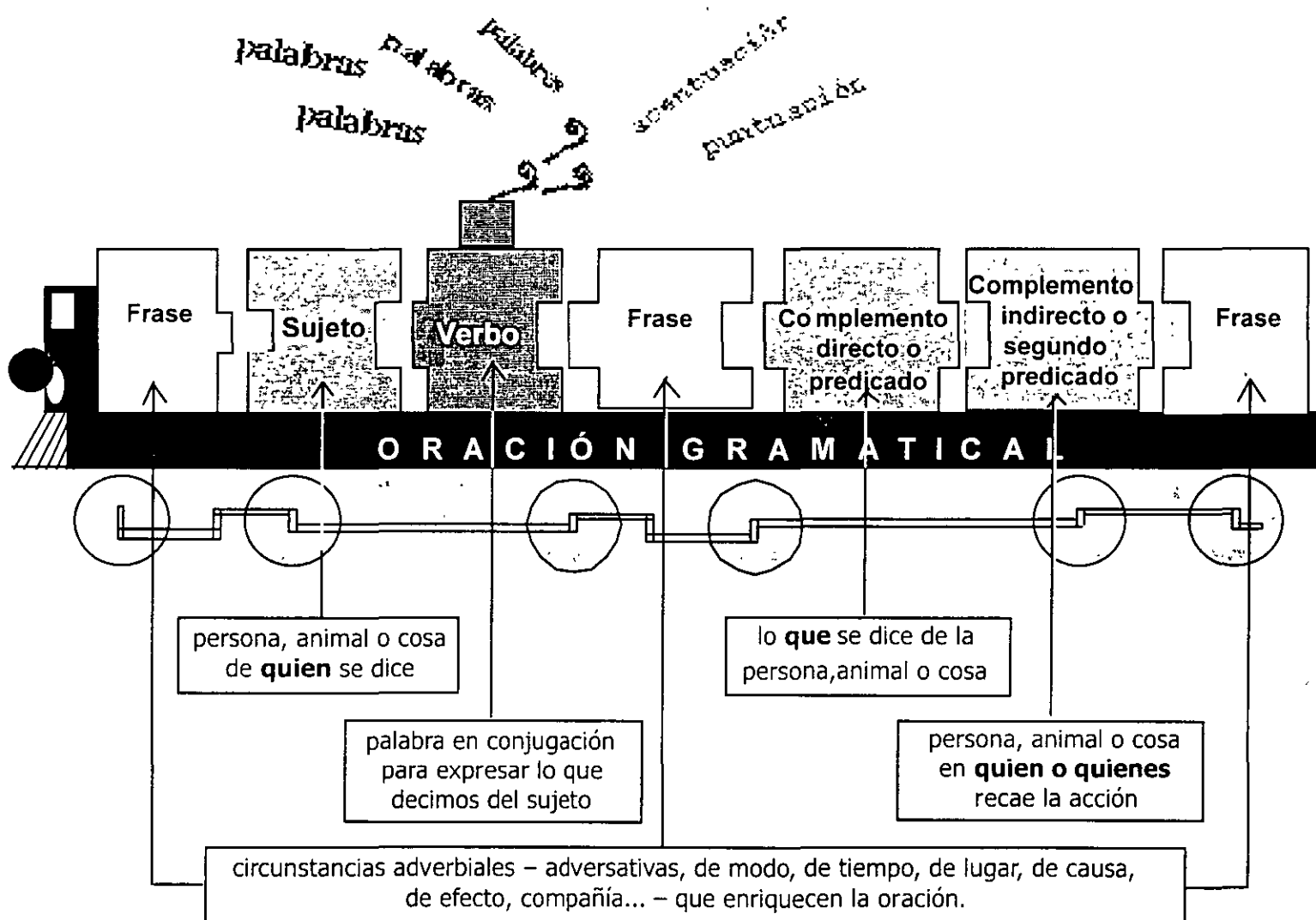
El tablero de la comunicación escrita

El juego de la redacción

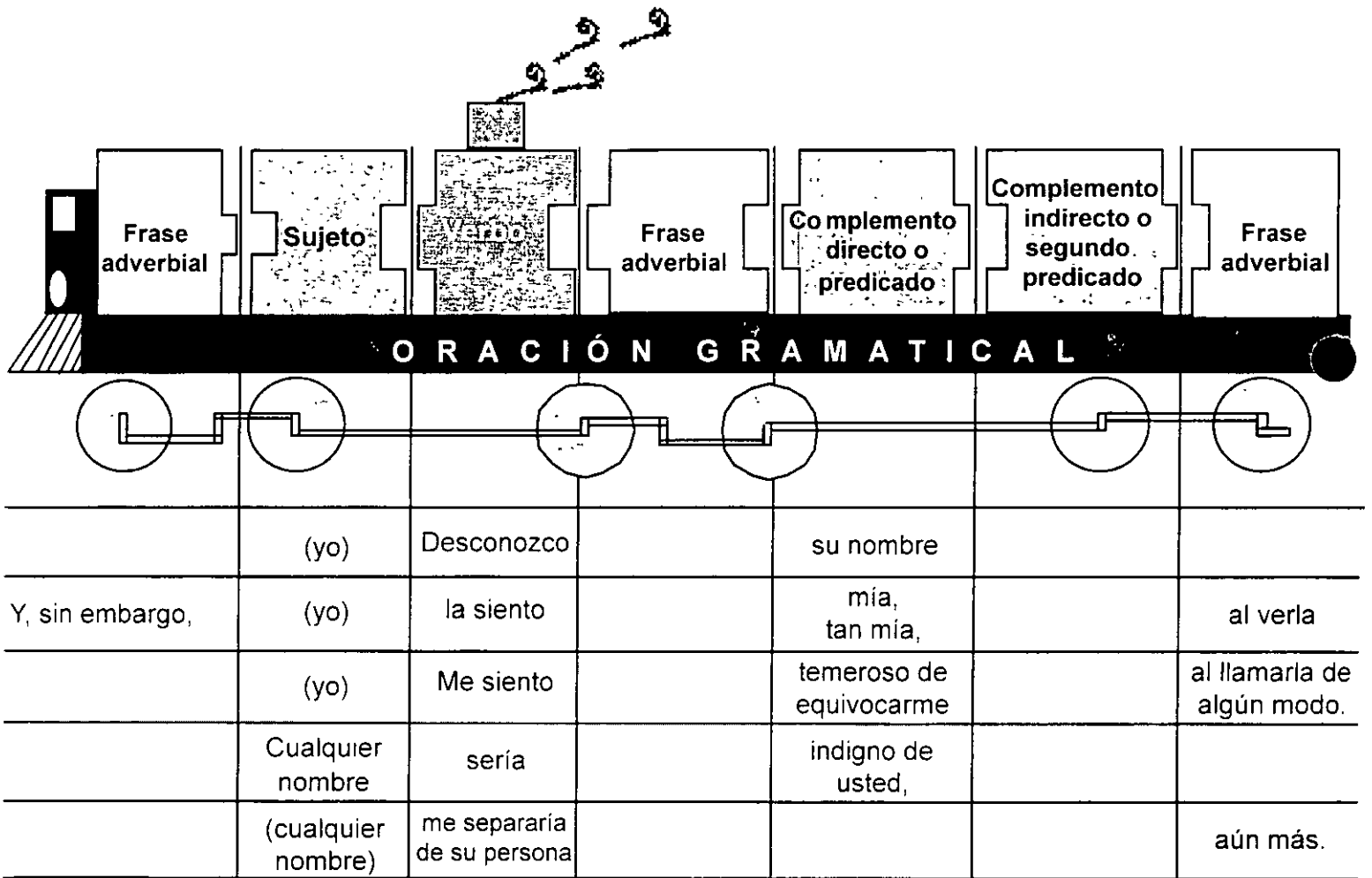


□

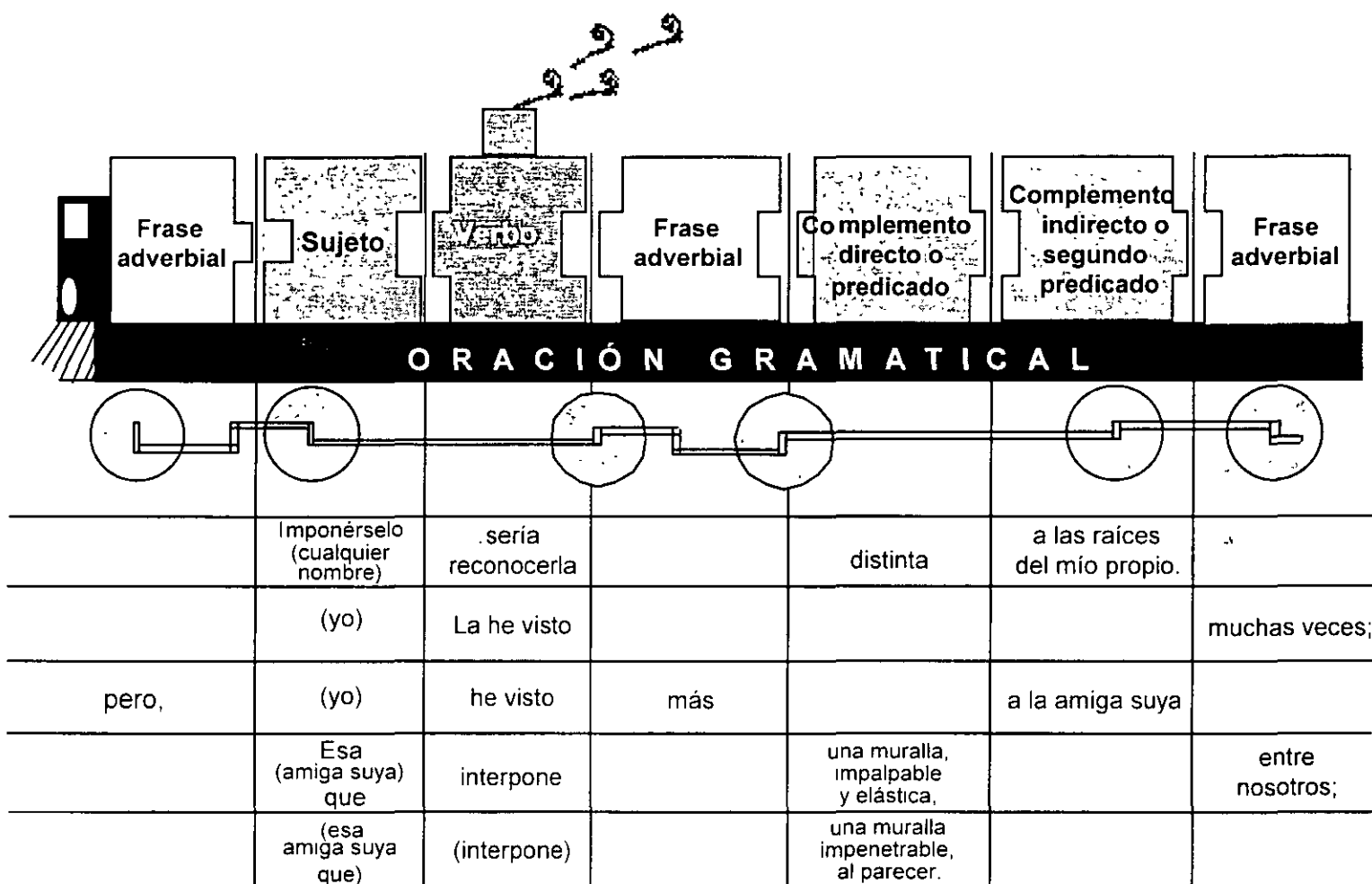
Escribir correctamente y con estilo



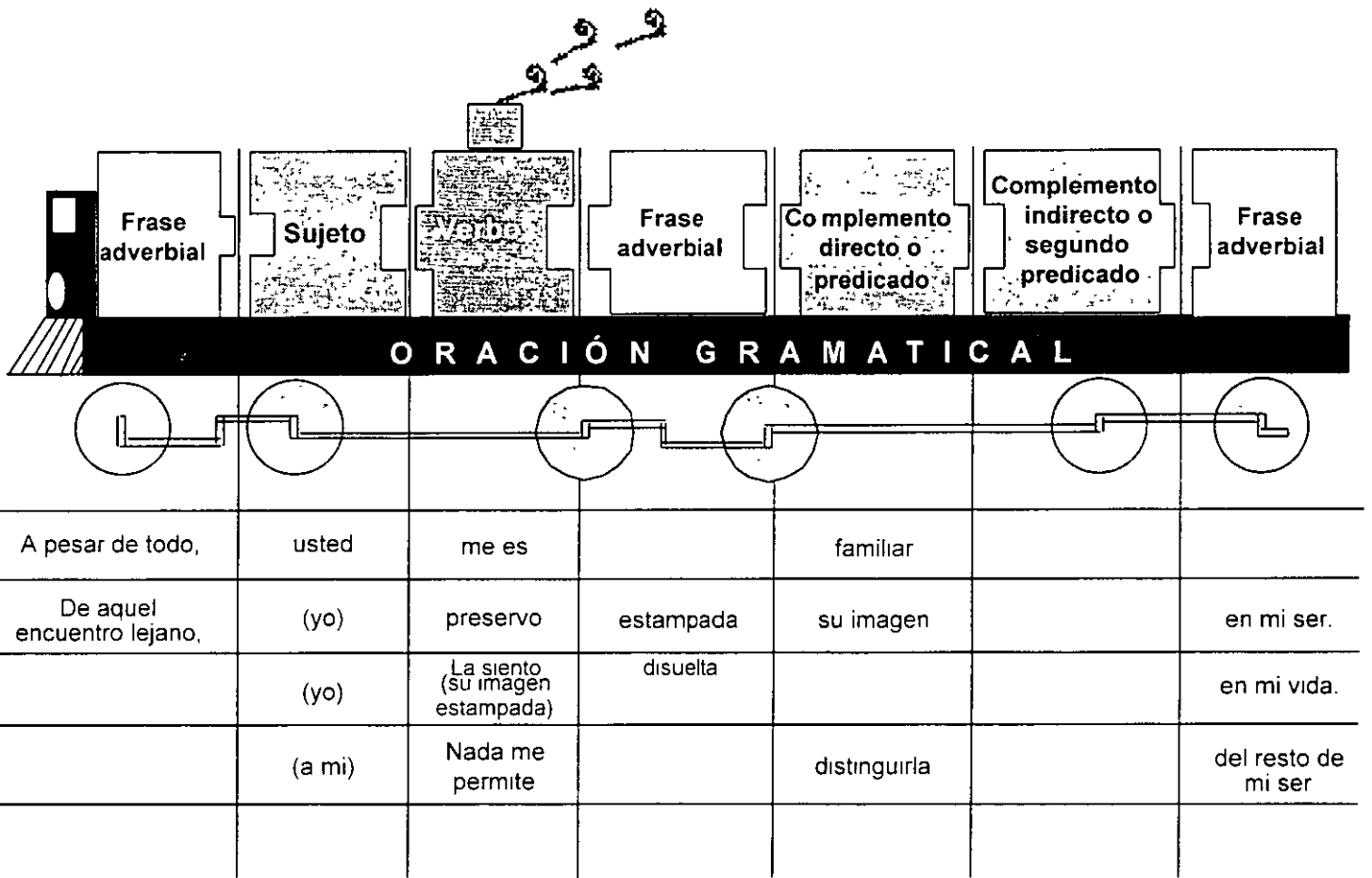
Aplicación de "El tablero de la comunicación escrita"



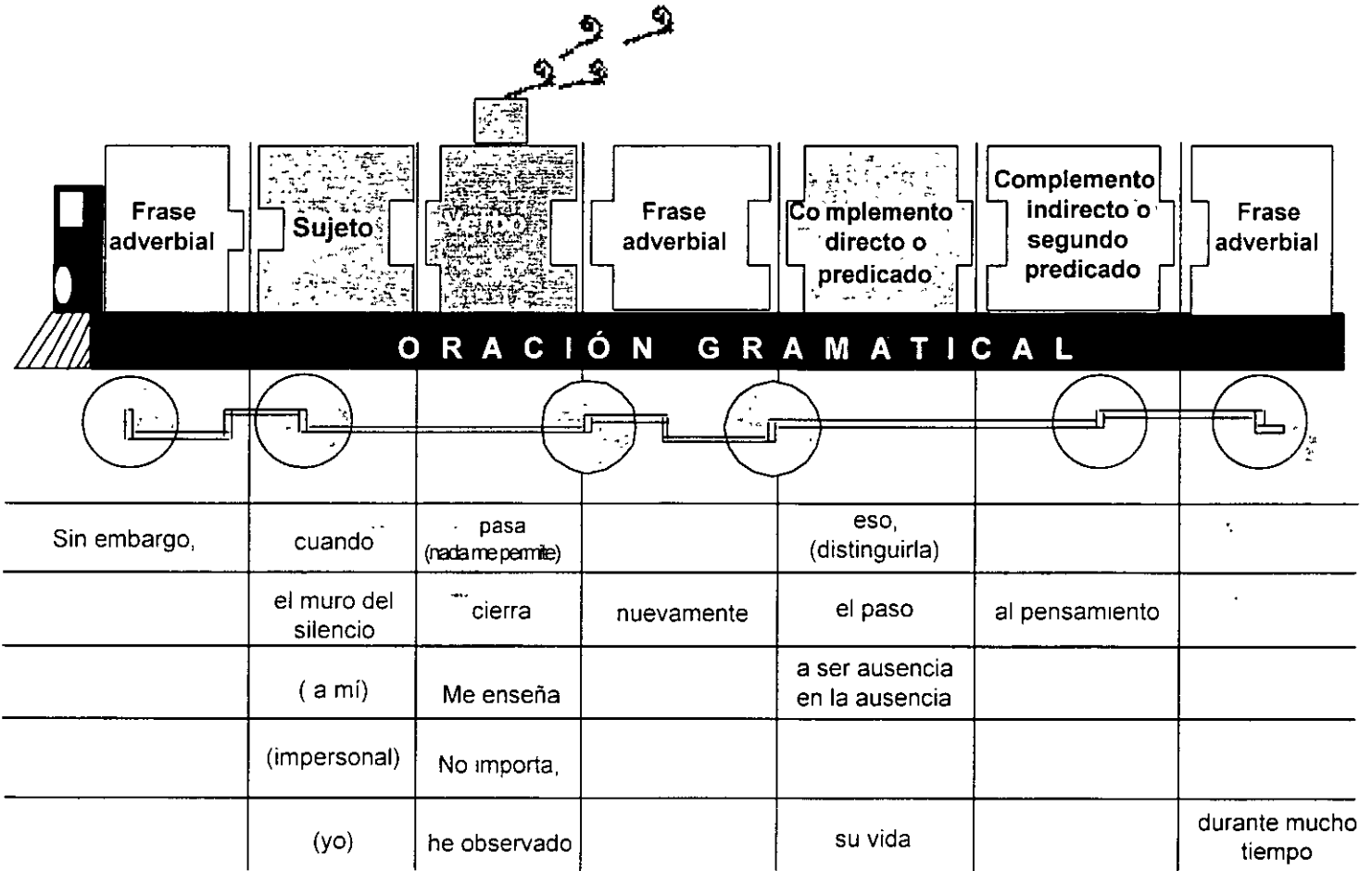
Aplicación de "El tablero de la comunicación escrita"



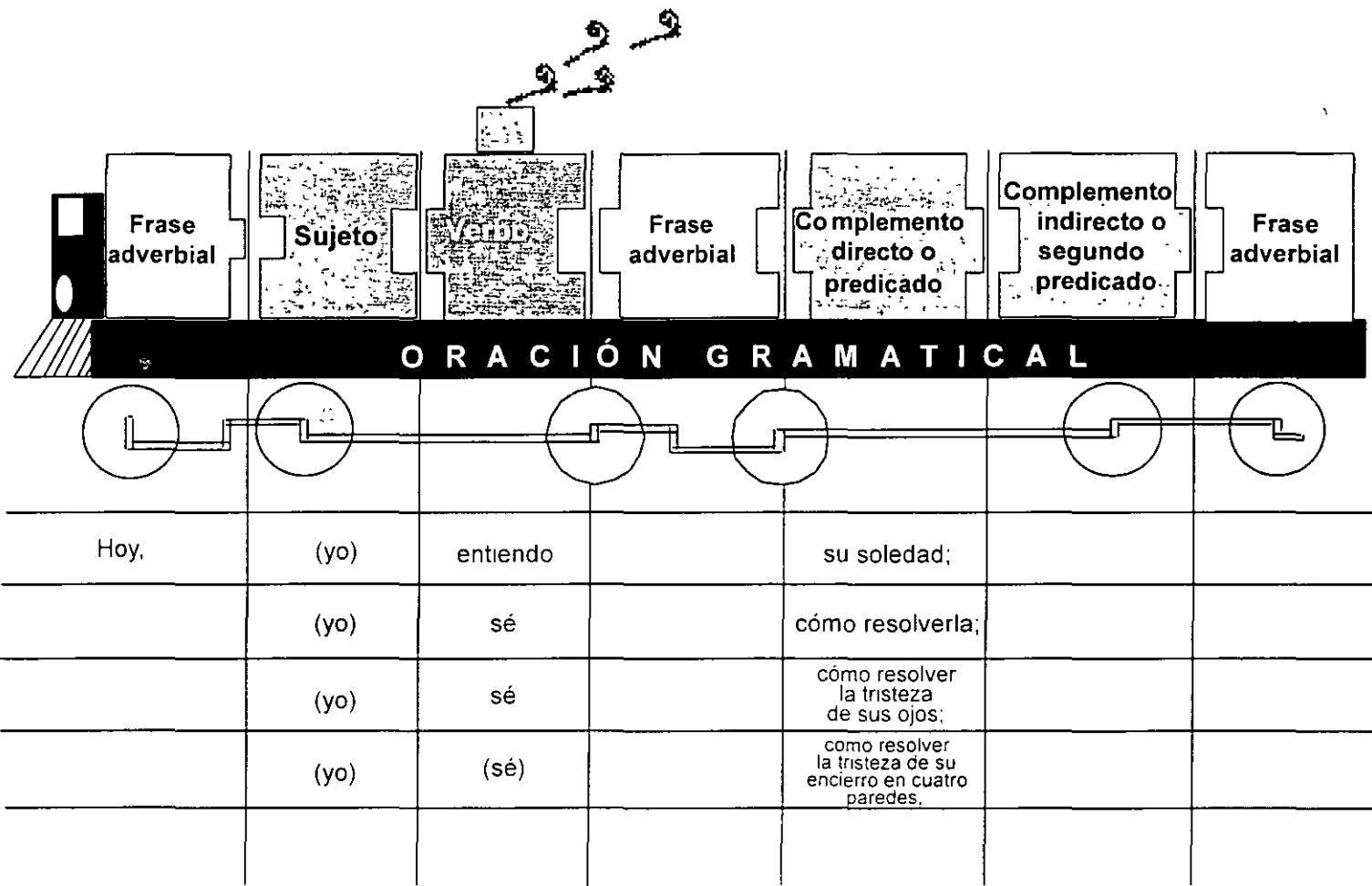
Aplicación de "El tablero de la comunicación escrita"



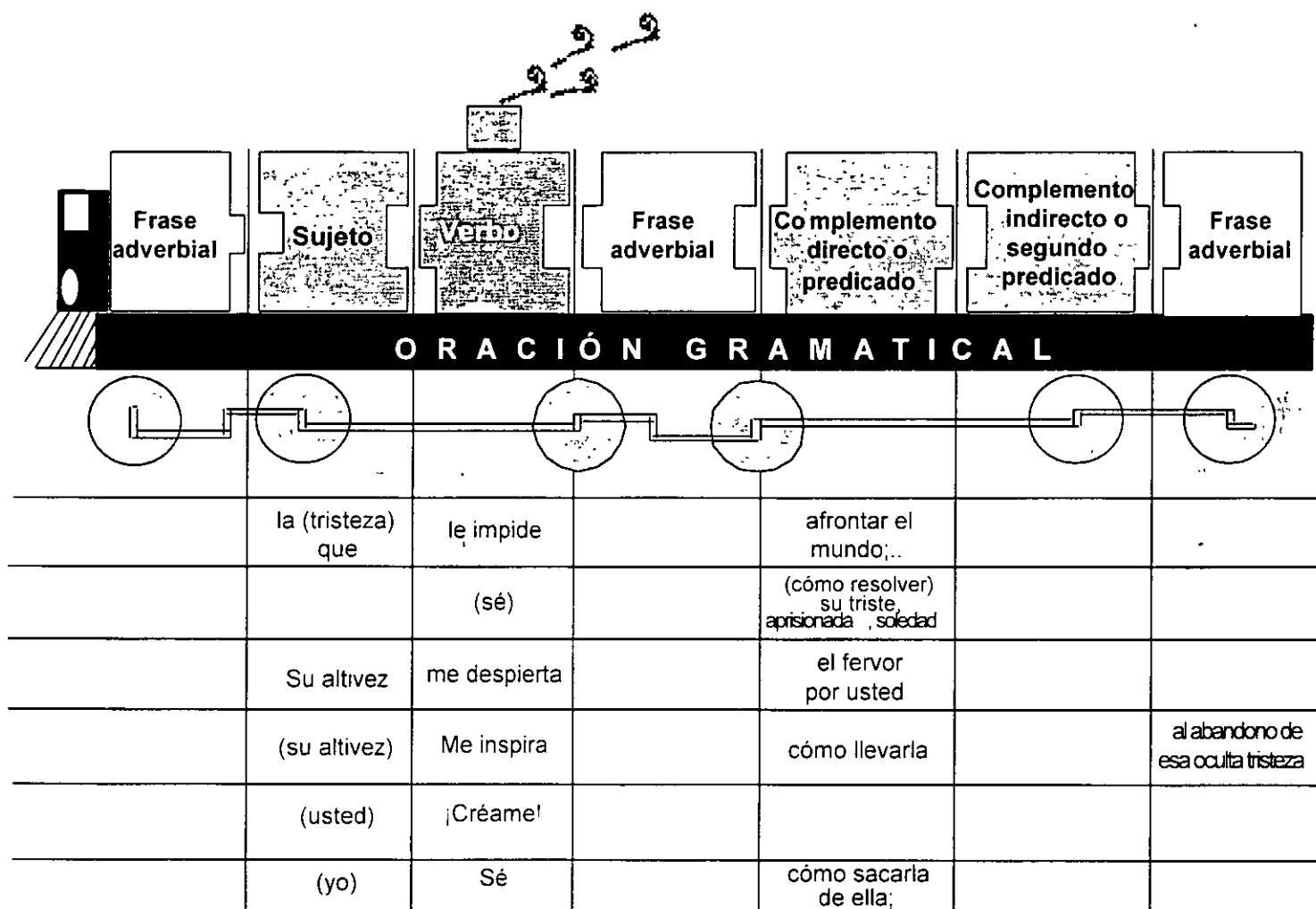
Aplicación de "El tablero de la comunicación escrita"



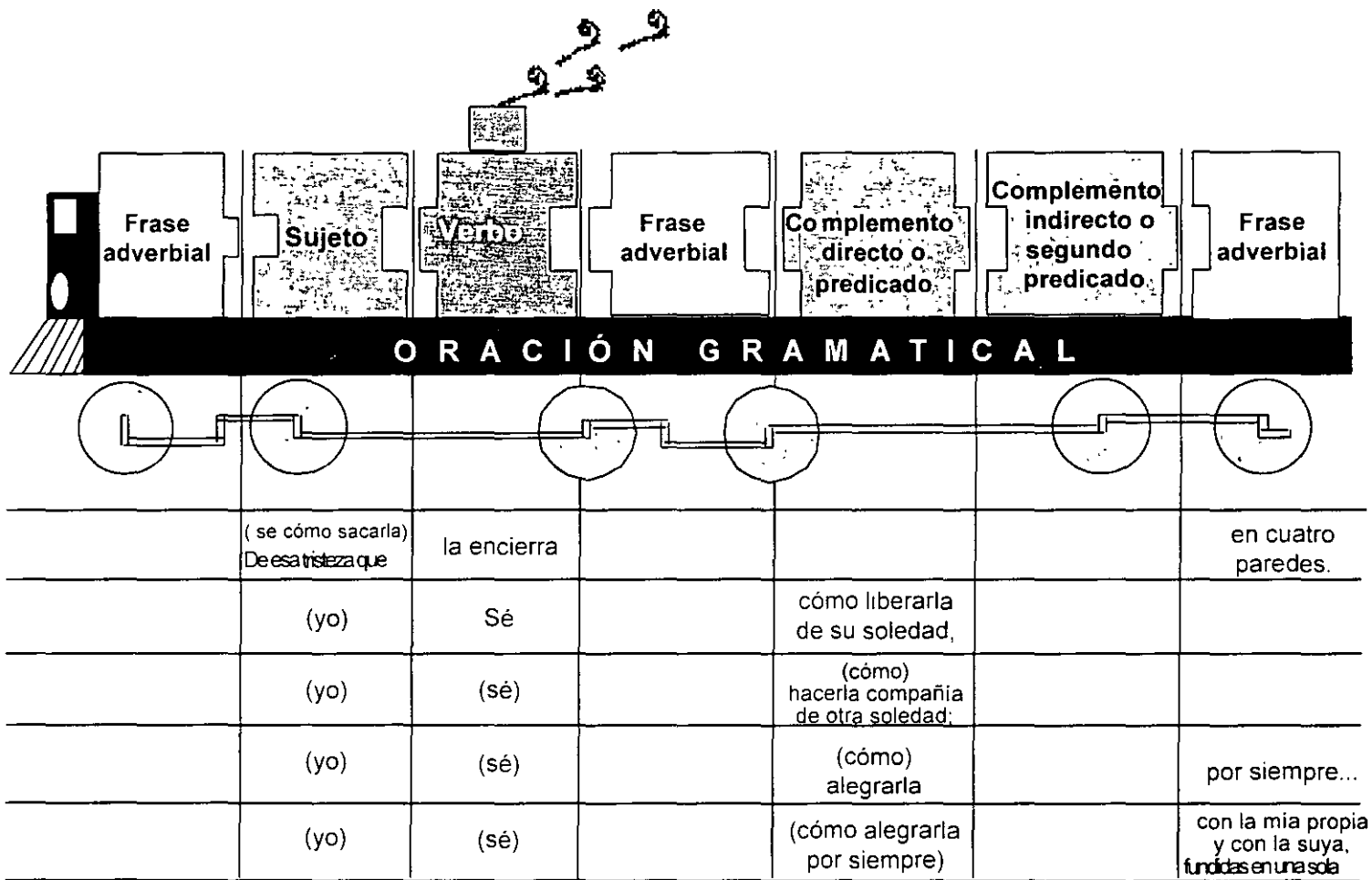
Aplicación de "El tablero de la comunicación escrita"



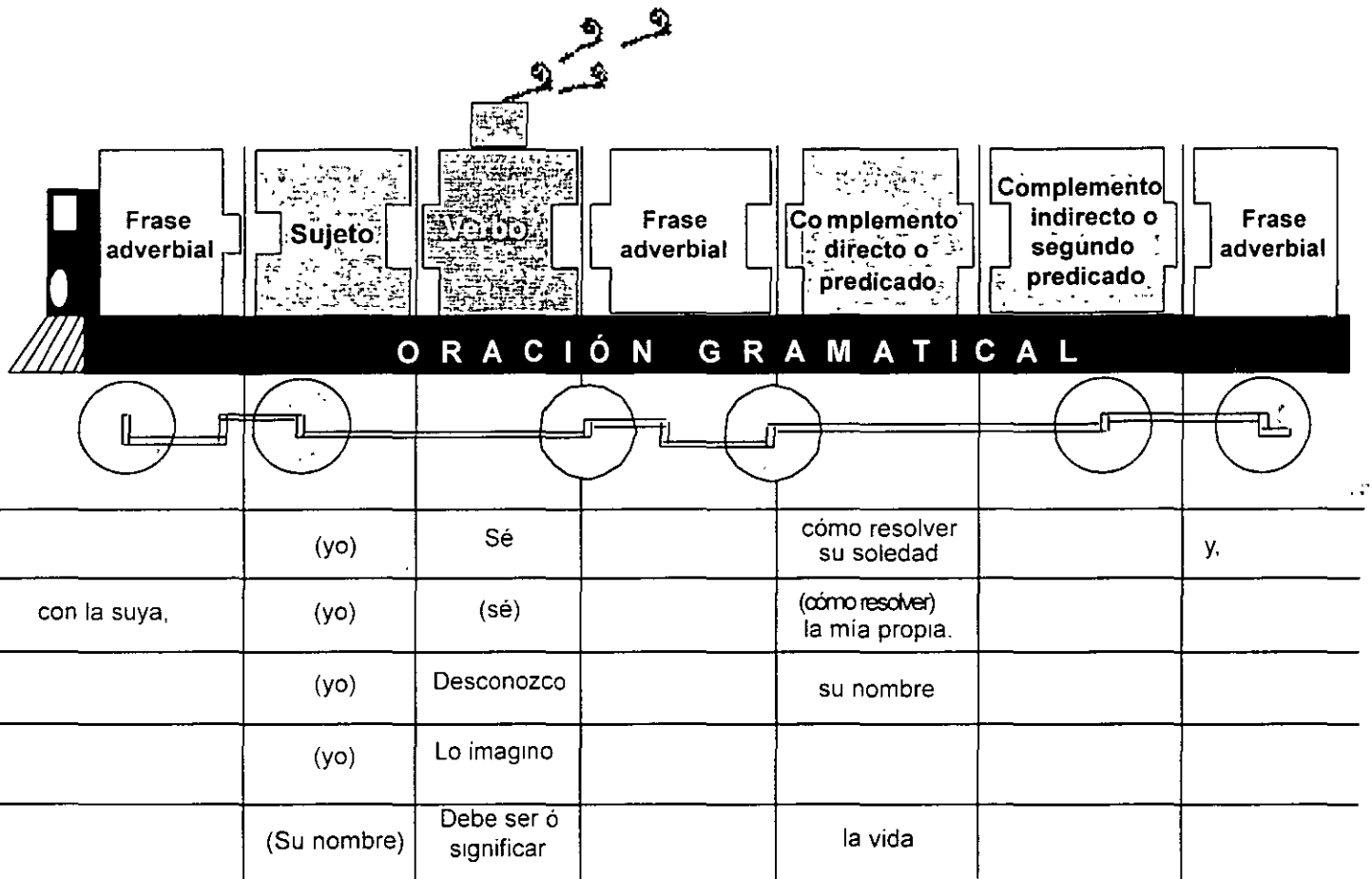
Aplicación de "El tablero de la comunicación escrita"



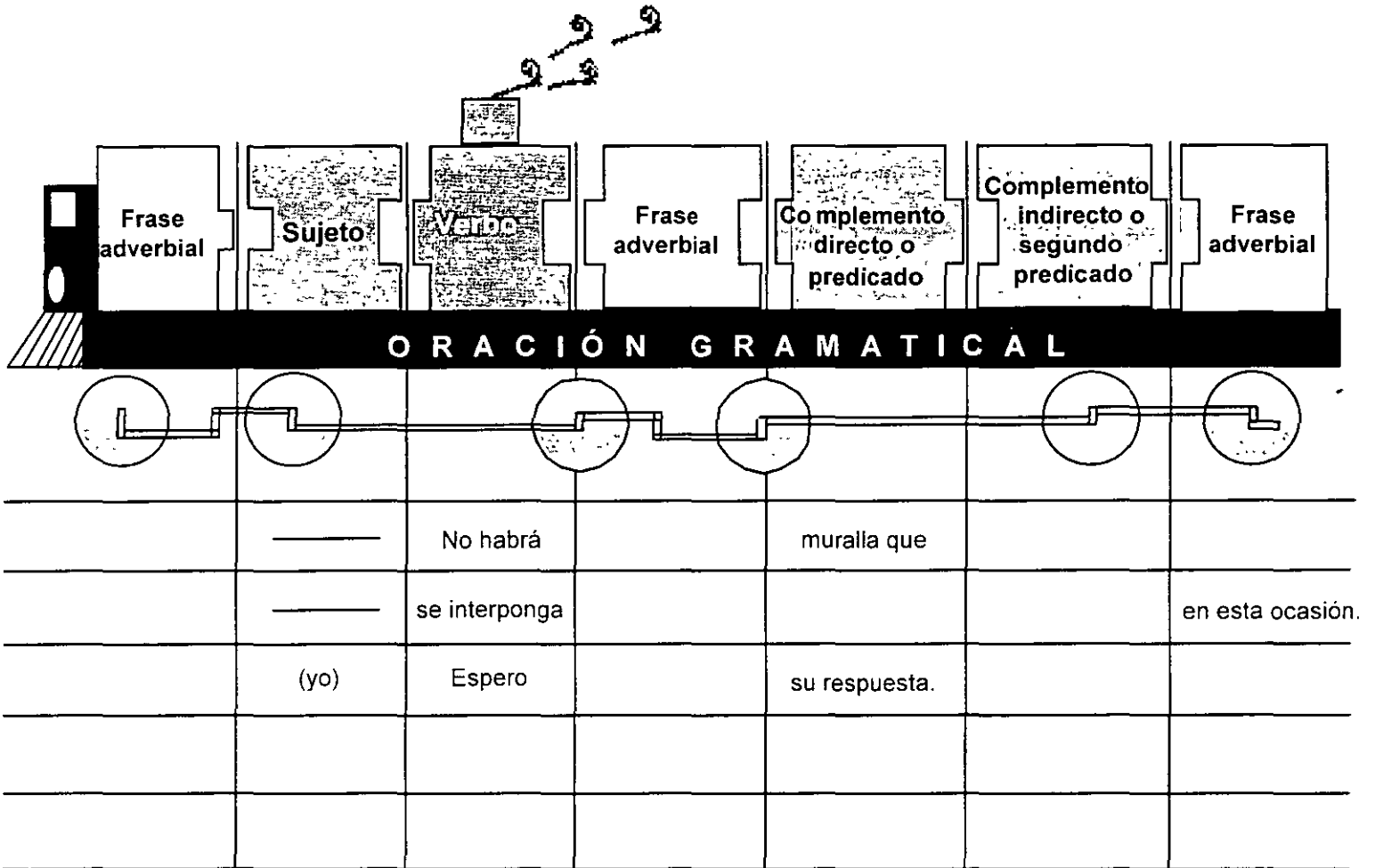
Aplicación de "El tablero de la comunicación escrita"



Aplicación de "El tablero de la comunicación escrita"



Aplicación de "El tablero de la comunicación escrita"



Carta a una desconocida

Distinguida y respetable señora:

Desconozco su nombre. Y, sin embargo, la siento mía, tan mía, al verla. Me siento temeroso de equivocarme al llamarla de algún modo. Cualquier nombre sería indigno de usted. Me separaría aún más de su persona. Imponérselo sería reconocerla distinta a las raíces del mío propio. La he visto muchas veces; pero, he visto más a la amiga suya. Ésa que interpone una muralla, impalpable y elástica entre nosotros; una muralla impenetrable, al parecer.

A pesar de todo, usted me es familiar. De aquel encuentro lejano, preservo su imagen estampada en mi ser. La siento disuelta en mi vida. Nada me permite distinguirla del resto de mi ser. Sin embargo, cuando pasa eso, el muro del silencio cierra nuevamente el paso al pensamiento. Me enseña a ser ausencia en la ausencia.

No importa, he observado su vida durante mucho tiempo. Hoy, entiendo su soledad; sé cómo resolverla; sé cómo resolver la tristeza de sus ojos; la tristeza de su encierro en cuatro paredes; la que le impide afrontar el mundo;... su triste, aprisionada, soledad.

Su altivez me despierta el fervor por usted. Me inspira cómo llevarla al abandono de esa oculta tristeza. ¡Créame!, sé cómo sacarla de ella; de esa tristeza que la encierra en cuatro paredes. Sé cómo liberarla de su soledad; hacerla compañía de otra soledad; alegrarla por siempre... con la mía propia y con la suya, fundidas en una sola. Sé cómo resolver su soledad y, con la suya, la mía propia.

Desconozco su nombre. Lo imagino. Debe ser o significar la vida. En esta ocasión, no habrá muralla que se interponga. Espero su respuesta.

Todo suyo...

5 Las primeras cuatro reglas de la redacción práctica

Se habrán percatado de que en nuestros mensajes escritos diremos siempre algo de alguna persona, de algún animal o de alguna cosa. Esa persona, animal o cosa es un sustantivo al que con frecuencia llamamos sujeto de la oración gramatical. Lo que decimos de estas entidades, lo expresamos normalmente con un verbo en conjugación, sólo en conjugación (recuérdese que las palabras terminadas en ar, er, ir —los llamados modos infinitivos— no fungen como verbos sino que, por lo general, son sustantivos. Muchas veces, éstos serán sujetos de oración. En realidad, son sólo vocablos origen de verbos).

Queda, entonces, claro que **el sujeto y el verbo son los pilares básicos de los mensajes; es decir, de las oraciones gramaticales.**

Visto lo anterior y analizado nuestro “tablero de la comunicación escrita”, estamos en posibilidad de formular las primeras cuatro reglas para una redacción práctica.

1. Las **partes fundamentales de la oración gramatical** son: el **sujeto**, el **verbo** (en conjugación), el **complemento directo o predicado** y el **complemento indirecto o un segundo predicado**, cuando estos últimos están presentes en el texto.

2. Las partes complementarias o circunstanciales (las que están alrededor de...) ocuparán los lugares restantes y las constituirán frases o situaciones adverbiales: de **lugar** (aquí, adelante, enfrente, lejos, en la playa...); de **tiempo** (ayer, hoy, mientras, nunca...); de **modo** (bien, despacio, fácilmente y todas las palabras terminadas en mente...); de **cantidad** (bastante, muy, mucho, cuánto...); de **orden** (primero, segundo, octavo, duodécimo...); de **afirmación** (sí, afirmativamente...); de **negación** (no, tampoco...); de **duda o dubitación** (acaso, tal vez...); **comparativos** (mejor, peor...); **superlativos** (facilísimo, lejísimos...); **diminutivos** (pequeñita, muñequita...); al igual que otros adverbios que funcionan de **relativos** (como, cuando cuanto, donde...), **demonstrativos** (así, según, tal, entonces, ahora, tan, tanto, aquí, allí; interrogativos (¿cómo estás?...)) o **exclamativos** (¡cuánto lo siento!...)

3. Las frases incidentales (entiéndase accesorias, dependientes, agregadas) referidas al sujeto o a los complementos o predicados serán ubicadas inmediatamente después de sus referentes.

4. Para ordenar la oración gramatical, primero se deben identificar las partes fundamentales de la oración y, después, las complementarias o circunstanciales.

Procedimiento para localizar las partes de la oración

1. Se identifica al verbo en conjugación.
2. Se le formula la pregunta al verbo ¿quién? o ¿quiénes? para identificar al sujeto de la oración.
3. Se le pregunta ¿qué? para identificar al complemento directo o predicado.
4. Se le pregunta ¿a quién o a quiénes?, para determinar el complemento indirecto o un segundo predicado, si es que los hay.

Por su parte, para encontrar las partes complementarias y ubicarlas en la oración, se pregunta al verbo: ¿dónde? (la respuesta da lugar); ¿cuándo? (da tiempo); ¿cómo? (modo, se llama así porque modifica al verbo, sin alterar o quitarle su esencia); ¿cuánto? (cantidad); ¿en qué lugar? (orden); ¿con quien? (compañía); ¿por qué? (causa); ¿para qué? (efecto)...

Cuando, en la oración gramatical, hay adverbio de modo, el lugar más lógico para ubicarlo es el inmediato al verbo.

Las expresiones adversativas (sin embargo, no obstante, a pesar de...) implican o denotan oposición o contrariedad de concepto o sentido. Cuando se hacen presentes, es preferible ubicarlas al principio de la oración, antes del sujeto.

6 Ejercicio

El juego de las letras: Las mayúsculas y sus reglas

Instrucciones

A continuación, ponga usted las letras mayúsculas que falten.

las mayúsculas son expresión manifiesta de respeto. nos permiten establecer una distinción entre el nombre común y el nombre propio. antes de la máquina de escribir, los amanuenses eran artistas de la escritura con letras bellas. ellos eran verdaderos calígrafos. pero, y ¿qué tienen que ver los amanuenses y la caligrafía con este taller? por supuesto, nada. sin embargo, si en algo los amanuenses han influido en los signos del lenguaje escrito es precisamente en la invención de las mayúsculas.

en efecto, el primero y más evidente uso de esas letras mayores que las ordinarias es en los nombres propios que, además de otorgarles un cierto aire de distinción, nos evitan confundirlos con los de palabras similares. por ejemplo: La señora rosa viste de rosa.

También, se escriben con mayúscula los sobrenombres, apodos o cualquier otro apelativo que haga esas veces: *juan, pedro, luis, san martín el libertador, el benemérito de las américas, los andes, el niño...*

se usan las mayúscula al comienzo de todo escrito u oración gramatical; después de punto; después de los signos de interrogación y admiración, si con ellos acaba la oración; después de los dos puntos de un vocativo en una carta, cuando enseguida de ellos viene una enumeración o una cita textual.

ejemplos: lo escrito a continuación nos ilustra sobre el uso de las mayúsculas. disculpa, ¿me has preguntado algo? no, nada importante.

¡cuánto dolor ha producido el hambre en los países pobres! muchos no se han percatado de ello.

estimado amigo: me es grato...

la redacción requiere cumplir varios pasos:

- *el análisis del receptor;*
- *la determinación del mensaje;*
- *la generación de las ideas...*

don benito Juárez dijo: "el respeto al derecho ajeno..."

de igual manera, se escriben con mayúscula inicial:

- los nombres de instituciones civiles, políticas, académicas... **seguros la provincial; poder ciudadano, agrupación política local; universidad nacional autónoma de México; banco de México, sa.**
- los nombres de palacios, iglesias, monumentos artísticos o arqueológicos: **palacio de gobierno, santa mónica, pirámide de la luna.**
- la preposición **de**, la contracción **del** y los artículos **la** y **las** que anteceden a algunos apellidos, cuando éstos son mencionados sin el nombre propio: **la señorita de lizardi, el ingeniero del río, el licenciado la madrid, la familia las heras.**
- las siglas de instituciones: **imss, pemex, issste, banamex, banobras...** (Nótese la ausencia de punto después de cada letra).
- las abreviaturas: **lic, arq, ing, dr,...** (Se recomienda escribir completos estos vocablos dentro de los textos: **la licenciada mucíño dictó una conferencia y el arquitecto de la fuente estuvo presente**).
- los números romanos: **i, ii, iii, iv, v... juan pablo ii, carlos v, siglo xxi...**

6.1 Lectura El juego de las letras: las mayúsculas y sus reglas

Las mayúsculas son expresión manifiesta de respeto. Nos permiten establecer una distinción entre el nombre común y el nombre propio. Antes de la máquina de escribir, los amanuenses eran artistas de la escritura con letras bellas. Ellos eran verdaderos calígrafos. Pero, y ¿qué tienen que ver los amanuenses y la caligrafía con este taller? Por supuesto, nada. Sin embargo, si en algo los amanuenses han influido en los signos del lenguaje escrito es precisamente en la invención de las mayúsculas.

En efecto, el primero y más evidente uso de esas letras mayores que las ordinarias es en los nombres propios que, además de otorgarles un cierto aire de distinción, nos evitan confundirlos con los de palabras similares. Por ejemplo: La señora Rosa viste de rosa.

También, se escriben con mayúscula los sobrenombres, apodos o cualquier otro apelativo que haga esas veces: *Juan, Pedro, Luis, San Martín el Libertador, el Benemérito de las Américas, los Andes, el Niño...*

Se usan las mayúscula al comienzo de todo escrito u oración gramatical; después de punto; después de los signos de interrogación y admiración, si con ellos acaba la oración; después de los dos puntos de un vocativo en una carta, cuando enseguida de ellos vienen una enumeración o una cita textual.

Ejemplos: *Lo escrito a continuación nos ilustra sobre el uso de las mayúsculas. Disculpa, ¿me has preguntado algo? No, nada importante.*

¡Cuánto dolor ha producido el hambre en los países pobres! Muchos no se han percatado de ello.

Estimado amigo: Me es grato...

La redacción requiere cumplir varios pasos:

- *El análisis del receptor*
- *La determinación del mensaje*
- *La generación de las ideas...*

Don Benito Juárez dijo: "El respeto al derecho ajeno..."

De igual manera, se escriben con mayúscula inicial:

- Los nombres de instituciones civiles, políticas, académicas... **Seguros La Provincial; Poder Ciudadano, Agrupación Política Local; Universidad Nacional Autónoma de México; Banco de México, SA.**
- Los nombres de palacios, iglesias, monumentos artísticos o arqueológicos: **Palacio de Gobierno, Santo Ángel, Pirámide de la Luna.**
- La preposición **de**, la contracción **del** y los artículos **la** y **las** que anteceden a algunos apellidos, cuando éstos son mencionados sin el nombre propio: **La señorita De Lizardi, el ingeniero Del Río, el licenciado La Madrid, la familia Las Heras.**
- Las siglas de instituciones: **IMSS, PEMEX, ISSSTE, BANAMEX, BANOBRAS...** (Nótese la ausencia de punto después de cada letra).
- Las abreviaturas: **Lic, Arq, Ing, Dr,...** (Se recomienda escribir completos estos vocablos dentro de los textos: **La licenciada Muciño dictó una conferencia y el arquitecto De la Fuente estuvo presente**).
- Los números romanos: **I, II, III, IV, V... Juan Pablo II, Carlos V, siglo XXI...**

6.2 Ejercicio: Construcción de oraciones simples

El costo de la felicidad

Instrucciones

Primero, subraye los verbos en conjugación que encuentre en las oraciones del texto. Segundo, descubra la frase que funge de sujeto en cada oración gramatical. Tercero, identifique los respectivos predicados o complementos de la oración. Todo ello, de acuerdo como el instructor se lo muestre. “El tablero de la comunicación escrita” es nuestro método para aprender a redactar redactando. Lo utilizaremos de ahora en adelante.

Nunca demasiado tarde es para una infancia feliz tener. Para una vida placentera vivir tampoco lo es en la edad adulta. Es una meta de la vida la felicidad. Trabaja el ser humano para vivir bien y alcanzar su realización. Más que el dinero las satisfacciones busca. El aplauso a su esfuerzo el reconocimiento es. Trascender quiere para dejar su huella. Su nombre hereda para extender su recuerdo más allá de sus alcances.

En un mundo de ilusiones la vida crece. Motor de los anhelos ellas son. Nuestros mejores esfuerzos a invertir nos obligan. A poner lo mejor de nosotros mismos nos inducen. La paciencia nos muestran para muchos años después cosechar las recompensas. En realidad constructoras del futuro son. Del capullo con sus alas brotan para remontarnos cuesta arriba.

Sueños realizables las ilusiones son. Son sus alimentos la educación, la cultura y la vida en sociedad. Sus nutrientes, la disciplina, los datos y conceptos. Del miedo en los sueños aprendemos. A distinguir el lado bueno y malo de la vida, también. De alguna manera a poner los pies en la tierra nos enseñan

Para asistir a la fiesta de la vida el vestido de gala la educación es. Fuentes de nuestra vida el conocimiento, el trabajo y el amor son. A pensar saber y saber hacer enseñan. El criterio para distinguir y seleccionar nos desarrollan. Pero, a respetar, convivir con los demás y vivir en sociedad sobre todo nos inducen.

En suma, saber saber hacer vivir en sociedad y convivir dentro de ella la vida es. De insatisfacciones y satisfacciones plena está. En sabores y sinsabores rica es. Camino de la felicidad vivir la vida es. Meta de la madurez es ésta. Alcanzarla de nosotros depende, sólo de nosotros. De nadie más.

6.3 Lectura

El costo de la felicidad

Nunca es tarde para tener una infancia feliz. Tampoco lo es para vivir una vida placentera en la edad adulta. La felicidad es una meta de la vida. El ser humano trabaja para vivir bien y alcanzar su realización. (Él) Busca las satisfacciones más que el dinero. El reconocimiento es el aplauso a su esfuerzo. (Él) Quiere trascender para dejar su huella. (Él) Hereda su nombre para extender su recuerdo más allá de sus alcances.

La vida crece en un mundo de ilusiones. Ellas (las ilusiones) son motor de los anhelos. (Las ilusiones) Nos obligan a invertir lo mejor de nuestros esfuerzos. (Las ilusiones) Nos inducen a poner lo mejor de nosotros mismos. (Las ilusiones) Nos muestran la paciencia para cosechar las recompensas muchos años después. En realidad, (las ilusiones) son constructoras del futuro. Con sus alas, (las ilusiones) brotan del capullo para remontarnos cuesta arriba.

Las ilusiones son sueños realizables. La educación, la cultura y la vida en sociedad son sus alimentos. La disciplina, los datos y conceptos (son), sus nutrientes. (Nosotros) Aprendemos del miedo en los sueños. También (aprendemos), del lado bueno y malo de la vida. (Los sueños) Nos enseñan de alguna manera a poner los pies sobre la tierra.

La educación es el vestido de gala para asistir a la fiesta de la vida. El conocimiento, el trabajo y el amor son fuentes de nuestra vida. (Ellos) Nos enseñan a pensar, saber y saber hacer. (Ellos) Nos desarrollan el criterio para distinguir y seleccionar. Pero, (ellos) nos inducen, sobre todo, a respetar, convivir con los demás y vivir en sociedad.

En suma, la vida es saber, saber hacer, vivir en sociedad y convivir dentro de ella. (La vida) Está plena de satisfacciones e insatisfacciones. (La vida) Es rica en sabores y sinsabores. Vivir la vida es camino de la felicidad. Ésta (la vida) es meta de la madurez. Alcanzarla (la meta de la madurez) depende de nosotros, sólo de nosotros. (Alcanzar la meta de la madurez depende) De nadie más.

6.4 Ejercicio: Construcción de oraciones simples

La avenida más grande del mundo

Instrucciones

Por favor, primero localice los verbos y después marque las frases. También, faltan algunas mayúsculas. Corrijalas de paso, para reconstruir las oraciones, use el “Tablero de la Comunicación escrita”.

¡Hola! en una avenida amplia y espaciosa de la ciudad de México estoy. la más grande avenida del mundo muchos la llaman. la más larga debían decir, tal vez. la ciudad de Norte a Sur su trazo atraviesa.

Hermosa es. por sus camellones y aceras los árboles frondosos y las plantas de todos tamaños proliferan. alegran los bares, restaurantes, tiendas, toda clase de negocios, sus fachadas. atraen los escaparates las miradas de todos, de hombres y mujeres de todas las edades. las veinticuatro horas del día la gente la visita.

la limpia un ejército de hombres sin descanso. por sus calles toneladas de basura recoge. el transporte urbano sin misericordia la invade. quieren ir todos de un lado a otro. La agobia el tránsito. la ensordecen las bocinas. los gases la asfixian. sus ojos y miles de gargantas le irritan.

Le perturban los ruidos de la noche el sueño. se despierta acompañada de los rayos del Sol a pesar de sus desvelos. ellos temprano la bañan. La cuidan. La maquillan. por la noche la arrullan. La asean ellos y los hombres de limpia. Presentable la mantienen.

La vigilan todos los días, muchos ojos. desde temprano toman sus sitios los policías en los negocios. Tras los árboles y automóviles los ladrones. Acechan unos a los otros. Sólo un descuido para cumplir con su tarea esperan. Habrán desaparecido al final del día, automóviles, calaveras, radios, fanales.... Y habrá sido robado uno que otro banco.

6.5 Lectura:

La avenida más grande del mundo

Instrucciones

Ahora, lea y coteje su ejercicio

¡Hola! Estoy en una avenida amplia y espaciosa de la ciudad de México. Muchos la llaman la avenida más grande del mundo. Tal vez, debían decir la más larga. Su trazo atraviesa la ciudad de Norte a Sur.

Es hermosa. Por sus camellones y aceras proliferan los árboles frondosos y las plantas de todos tamaños. Los bares, restaurantes, tiendas, toda clase de negocios, alegran sus fachadas. Los escaparates atraen las miradas de todos, de hombres y mujeres de todas las edades. La gente la visita las veinticuatro horas del día.

Un ejército de hombres la limpia sin descanso. Recoge toneladas de basura por sus calles. El transporte urbano la invade sin misericordia. Todos quieren ir de un lado a otro. El tránsito la agobia. Las bocinas la ensordecen. Los gases la asfixian. Le irritan sus ojos y sus miles de gargantas.

Los ruidos de la noche le perturban el sueño. A pesar de sus desvelos, se despierta acompañada de los rayos del Sol. Ellos la bañan temprano. La cuidan. La maquillan. La arrullan por la noche. Ellos y los hombres de limpia la asean. La mantienen presentable.

Todos los días, muchos ojos la vigilan. Los policías toman sus sitios desde temprano en los negocios. Los ladrones, tras los árboles y automóviles. Unos acechan a los otros. Sólo esperan un descuido para cumplir con su tarea. Al final del día, automóviles, calaveras, radios, fanales... habrán desaparecido. Y uno que otro banco habrá sido robado.

7 La acentuación de las palabras, ¿necesidad o capricho?

¡Que lo juzgue el lector!

Como en otros idiomas, en el español, las letras se unieron para constituir las sílabas y éstas para formar las palabras. Pues bien, la estructura de los sonidos propia de nuestra lengua confiere importancia especial a una de esas sílabas. Es decir, le da más intensidad que a las demás de la misma palabra, la hace destacar sobre ellas.

Tal fenómeno (no compartido por otras lenguas emparentadas con el español) se conoce con el nombre de **acentuación**. Ésta es una particularidad fonética que contribuye a modular nuestro mensaje con un ritmo propio.

Como el vocablo **acento** es vago en español, al que oímos se le denomina **tónico** y al escrito, **gráfico**. Éste es representado mediante una tilde (´) colocada encima de la vocal de la sílaba que ha de ser destacada.

Para los propósitos de este curso de redacción práctica, nos interesa sólo el acento gráfico.

Independientemente de lo anterior, debemos decir que este signo es verdaderamente importante en la comunicación escrita. Lo es a tal grado que su sola ausencia o su sola presencia cambia el significado de algunas palabras. Por ejemplo, no es lo mismo decir **el vino** que **él vino**.

¡Caray! Lo que hace una simple y pequeña virgulilla (cualquier signo ortográfico que represente una coma, acento, apóstrofo, la tilde de la ñ... Cualquiera rayita corta y delgada): cambiar totalmente el significado de dos palabras que se escriben exactamente igual. El acento es tan poderoso que descuidar su presencia en un vocablo puede propiciar el juicio ¿falso? de nuestros lectores: tacharnos de ignorantes.

Sin duda, más que un recurso del lenguaje escrito, el acento gráfico fue inventado no sólo para evitarnos muchos problemas al momento de redactar sino para permitir sonido y ritmo a los textos; particularmente, para evitar la monotonía de la expresión.

8 El acento, señal en el lenguaje

El acento (sea tónico o gráfico) es una señal en el idioma. Su presencia enfatiza el sonido de una de las sílabas en una palabra. Da, por lo mismo, entonación, ritmo, a nuestro mensaje. Al exigir un tono más alto, quita monotonía a nuestro decir. Veamos algunos ejemplos: **perro**, **hombro**, **brazo**, **papel**, **término**, **termino**, **terminó**, **cámara**, **lápiz**, **salió**, **júbilo**, **jubilo**, **jubiló**.

El acento gráfico nos llama la atención para advertirnos del significado de una palabra, especialmente cuando nos referimos a cosas diferentes con palabras de la misma grafía: **hacia** (hacia el quehacer) y **hacia** (va hacia allá); **él** (él vino) y **el** (el vino); **tú** y **tu** (tú sabes tu pena). Distingue, entonces, significados en palabras iguales.

Éstas, las palabras, son divididas por su entonación en **agudas**, **graves**, **esdrújulas** y **sobresdrújulas**.

En las **agudas**, la intensidad de la voz recae en la **última sílaba** (**amor**, **conciación**, **papel**, **adiós**).

En las **graves**, en la **penúltima sílaba** (**carta**, **ágil**, **saco**, **lápiz**).

En las esdrújulas, en la **antepenúltima sílaba** (**análisis**, **cántaro**, **déjame**).

Y en las **sobresdrújulas**, en la anterior a la **antepenúltima sílaba** (**repíteselo**, **proporcionádosela**, **comámonoslo**).

Las palabras esdrújulas y las sobresdrújulas siempre llevan la tilde o acento gráfico. Ésta es una regla invariable.

9 El juego de las sílabas

Instrucciones

De derecha a izquierda, separe con una diagonal las sílabas de las palabras y subraye la sílaba donde recae la intensidad de la voz. Ponga los acentos gráficos que falten y diga si son agudas, graves o esdrújulas.

Abaco	Caliz	Diacono	Hablantin	Literario
Abadia	Calorico	Didactico	Hepatica	Lobulo
Abejorro	Calosfrio	Dialisis	Herbario	Lumen
Abogacia	Cautin	Dialogo	Herculeo	Lupulo
Alcoholico	Caustico	Eclipse	Heretico	Malhecho
Bombon	Cazon	Ecologia	Hermetico	Mamey
Borbotear	Cerebro	Ecuacion	Herrumbre	Mandrill
Borron	Cerrazon	Estertoreo	Heterodoxo	Mani
Botin	Cesar	Estimativo	Hibridismo	Nahuatl
Boveda	Craneo	Galan	Hidropico	Nectar
Brasero	Credito	Geminis	Imagen	Nomina
Bravio	Cretino	Genetica	Indigenismo	Ortodoxo
Bufon	Cretaceo	Gitano	Inerme	Ovillo
Buhoneria	Crisol	Granate	Infeliz	Perspicaaz
Buho	Criterio	Guayabal	Infimo	Pesar
Buril	Critica	Haba	Inocuo	Piramide

10 Miscelánea de normas complementarias

Las palabras **que, cual, quien, cuyo, cuando, donde, cuanto** y **como** no llevan acento gráfico cuando son pronombres relativos (que relacionan a una persona o cosa); pero sí, cuando forman parte de una pregunta o exclamación: ¿**Qué** pasa?, ¿**Cuál** persona?, ¿**Quién** ha llamado?, ¿**Dónde** lo conseguiste? ¿**Cuándo** fue?, ¿**Cuánto** costó?, ¿**Cómo**, amaneciste vieja?

Los pronombres demostrativos **éste, ése, aquél** y sus variantes, **ésta, ésa, aquélla**, llevan acento gráfico si con ello se ha de evitar ambigüedad; y **sólo** si equivale a solamente.

Esto, eso, aquello son neutros y no se acentúan.

11 Ejercicio: Construcción de oraciones simples*

Instrucciones

Como es usual, primero identifique los verbos o módulos verbales; enseguida, marque una por una el resto de las frases de la oración; y finalmente construya oraciones lógicas preguntando al verbo correspondiente. De paso, corrija las faltas de ortografía y la puntuación.

una tesis una proposición sostenida con razonamientos es. opinión de alguien respecto de algo es. El punto de vista de alguien es en relación con un tópico determinado. Una postura para enfrentar los desafíos, para conducirnos hacia nuevos derroteros es. Entonces, planteamiento de la vida, un supuesto en el camino es. La cultura es la tesis de la humanidad hacia el progreso.

hoy, un mundo diferente hay. Las tesis de los gobernantes en contrariedad a la naturaleza humana parecen ir. más hacia el dominio de los muchos miran para el beneplácito y la sonrisa de los pocos. se nutre la incertidumbre con más incertidumbre. todo mueve a caminar sin rumbo fijo. Son las rutas ciertas para los menos. Para los más, las inciertas. Se contradicen las nuevas tesis del desarrollo con la realidad cotidiana. Arriba una cosa dicen. Sucede abajo otra. Nadie el clamor de la calle escucha.

Julio Camba dice: "nada más natural que un político en su palabra confíe ni más lógico". Es la palabra un don divino. El hombre gracias a ella, sus pensamientos, cuando los tiene puede ocultar. Simularlos puede, cuando no los tiene. "Dichosos los animales, decía Larra, porque se entienden ellos sin palabras. Sin llegar al acuerdo, en cambio, pueden pasarse años los hombres.

Pon en los hechos tu confianza. De las palabras no te fíes. Como los vasos vacíos los grandes habladores son. Hacen éstos más ruido que los llenos. Saber hablar saber escuchar precisa.

* Redactado con pensamientos de diversos autores

11.1 Lectura:

Construcción de oraciones simples*

Una tesis es una proposición sostenida con razonamientos. Es una opinión de alguien respecto de algo. Es el punto de visto de alguien en relación con un tópico determinado. Es una postura para enfrentar los desafíos, para conducirnos hacia nuevos derroteros. Entonces, es planteamiento de la vida, un supuesto en el camino. La cultura es la tesis de la humanidad hacia el progreso.

Hoy, hay un mundo diferente. Las tesis de los gobernantes parecen ir en contrasentido a la naturaleza humana. Miran más hacia el dominio de los muchos, para el beneplácito y la sonrisa de los pocos. La incertidumbre se nutre con más incertidumbre. Mueve todo a caminar sin rumbo fijo. Las rutas ciertas son para los menos. Las inciertas, para los más. Las nuevas tesis del desarrollo se contradicen con la realidad cotidiana. Arriba dicen una cosa. Abajo sucede otra. Nadie escucha el clamor de la calle.

Julio Camba dice: "Que un político confié en su palabra, nada más natural ni más lógico". La palabra es un don divino. Gracias a ella, el hombre puede ocultar sus pensamientos, cuando los tiene. Puede simularlos, cuando no los tiene. "Dichosos los animales, decía Larra, porque ellos se entienden sin palabras. Los hombres, en cambio, pueden pasarse años sin llegar al acuerdo.

Por tu confianza en los hechos. No te fies de las palabras. Los grandes habladores son como los vasos vacíos. Éstos hacen más ruido que los llenos. Saber hablar precisa saber escuchar.

11.2 Ejercicio:

Construcción de oraciones simples

Instrucciones

Enseguida, algunos pensamientos de autores famosos o célebres. Por favor, identifique las partes de las oraciones. Para ello, primero marque los verbos o módulos verbales; después, el resto de las partes. No olvide las preguntas al verbo para estructurar la oración de acuerdo con el método de “ El tablero de la comunicación escrita”..

Más fácil luchar por unos principios es que vivir de acuerdo con ellos.
Alfred Adler

Ningún ideal bastante para ser realizado al menos en parte dura.

Puede el hombre hasta las más altas cumbres llegar, pero no vivir en ellas durante mucho tiempo puede.
George Bernard Shaw

Por sus convicciones de cualquier matanza es necesidad disgustarse con alguien.
Constancio Vigil

Son el uniforme vistoso para la expresión de las ideas y los sentimientos las palabras.
Paráfrasis a un pensamiento de Pío Baroja

Una costumbre mucho más el carácter de un pueblo que una idea indica.
Pío Baroja

La libertad, en la filosofía, la razón es; la inspiración, en el arte; en la política, el derecho.
Víctor Hugo

El hombre nunca una definición para la palabra libertad ha encontrado.
Abraham Lincoln

Es en el mundo moderno, la libertad lo contrario de la realidad. Sin embargo, su ideal es.
Gilberth Keith Chesterton

Siempre, el hombre libre, pero por todas partes rodeado de cadenas ha nacido.

La libertad alimento nutritivo, pero de difícil digestión es. Por lo tanto, a los hombres mucho tiempo antes de dárselo es necesario preparar.

Jean-Jacques Rousseau

Depende la libertad de uno enteramente de la libertad de los demás.

El hombre condenado a ser libre está.

Jean-Paul Sartre

La historia el progreso de la conciencia de la libertad es.

George W. Friedrich Hegel

Puede respirar sólo el genio libremente en una atmósfera de libertad.

John M. Stuart

11.3 Lectura:

Construcción de oraciones simples

Ahora, coteje su trabajo anterior con los textos originales de los autores. Si hay alguna diferencia, coméntela con el instructor. Él la explicará.

Es más fácil luchar por unos principios que vivir de acuerdo con ellos.

Alfred Adler

Ningún ideal dura bastante para ser realizado al menos en parte.

El hombre puede llegar hasta las más altas cumbres, pero no puede vivir en ellas durante mucho tiempo.

George Bernard Shaw

Necedad es disgustarse con alguien por sus convicciones de cualquier matanza.

Constancio Vigil

Las palabras son el uniforme vistoso para la expresión de las ideas y los sentimientos

Paráfrasis a un pensamiento de *Pío Baroja*

Una costumbre indica mucho más el carácter de un pueblo que una idea.

Pío Baroja

La libertad es, en la filosofía, la razón; en el arte, la inspiración; en la política, el derecho.

Víctor Hugo

El hombre nunca ha encontrado una definición para la palabra libertad.

Abraham Lincoln

En el mundo moderno, la libertad es lo contrario de la realidad. Sin embargo, es su ideal.

Gilberth Keith Chesterton

Siempre, el hombre ha nacido libre, pero por todas partes rodeado de cadenas.

La libertad es alimento nutritivo, pero de difícil digestión. Por lo tanto, es necesario preparar a los hombres mucho tiempo antes de dárselo.

Jean-Jacques Rousseau

La libertad de uno depende enteramente de la libertad de los demás.

Jean-Paul Sartre

El hombre está condenado a ser libre.

Jean-Paul Sartre

La historia es el progreso de la conciencia de la libertad.

George W. Friedrich Hegel

Sólo el genio puede respirar libremente en una atmósfera de libertad.

John M. Stuart

11.4 Lectura: El juego de los acentos, valor especial de las letras

Hace unos días, caminaba por la calle y, al entrar a una librería, encontré a un amigo de la escuela. Fue grande mi gusto al verlo. Tan grande que, no obstante mi prisa, lo invité a tomar café para conversar un rato e intercambiar teléfonos y domicilios. No quería dejar pasar la oportunidad del reencuentro. En efecto, habían pasado muchos años. Como yo, él se había casado. Su esposa había sido su compañera en la universidad. Aún recuerdo nuestras salidas los fines de semana.

Eran días muy divertidos. Cada uno era una vacación completa. Cuando íbamos a Tampico, mi tierra, pasábamos los días enteros en la playa. Invitábamos a cuantos querían acompañarnos. Nadábamos cuando queríamos y comíamos cuanto podíamos. Nada nos detenía, ni el frío ni los días de lluvia. Los niños se agotaban del cansancio. Correr, jugar, nadar y bromear eran la labor cotidiana. En fin, mi casa, mis amigos, todo lo mío, estaba a la disposición de mis queridos visitantes.

Apenas nos sentamos en el café, mi amigo me lanzó una sarta de preguntas: y ¿qué te has hecho? ¿cómo has estado? ¿cómo está la familia? Mi familia está como quiere, como dicen por ahí. Mis hijos son ya grandes, trabajan, me dedican el tiempo que pueden. Ambos son personas, muy profesionales, dedicados a lo suyo. En lo concerniente a mí, he caminado bien por la vida. Mi esposa es una magnífica mujer. Ha formado conmigo una buena familia. El mundo es nuestro, no podemos quejarnos.

Y ¿tú?, qué me cuentas, ¿cuál ha sido tu destino? Sólo te puedo decir que, por ahora, estoy solo. Me casé siendo mayor. Mis hijos estudian en los Estados Unidos y mi esposa está con ellos, los visita. Espero que regrese pronto. Por eso, tengo todo el tiempo para el trabajo, la lectura y la diversión. Aun cuando no soy tan maduro, ésta, la diversión, ya no me atrae tanto. Si embargo, he dejado que la vida me dé lo que ella ha querido. Ésta me ha dado a manos llenas. No me puedo quejar. Qué más puedo hacer a mi edad. Pues vivir bien, le dije.

11.5 Los signos de puntuación y los sonidos en las palabras

Cuando lanzamos nuestros mensajes hablados, dice la Gramática Práctica Océano, nos servimos de un sistema de sonidos, encadenados unos con otros, a fin de lograr una secuencia lo más lógica posible, todo en mérito de la comprensión de nuestros escuchas. Hablamos y nos hacemos entender gracias a que no podemos decir varias cosas al mismo tiempo, sino forzosamente seguidas una de la otra.

En nuestra locución, nos valemos de un conjunto de recursos: nos damos licencia para ser reiterativos o redundantes; modulamos la cadena de palabras con tonos distintos y matices significativos especiales, inclusive, la apoyamos con gestos y ademanes; hacemos pausas más o menos significativas también; e imprimimos ritmo y entonación al discurso que, en lo colectivo, caracteriza al idioma que empleamos.

Estos diferentes aspectos sonoros de nuestro sistema de comunicación oral son estudiados por la fonética, ciencia lingüística en pleno desarrollo experimental hoy en día.

Pero, resulta que las personas se comunican también mediante el lenguaje escrito. La gente lee periódicos, revistas, novelas, libros científicos y técnicos, cartas particulares y comerciales, facsimiles, publicidad..., lo que implica necesariamente que alguien haya escrito antes lo que se lee.

Sin embargo, el lenguaje escrito empleado por nosotros es un remedo imperfecto del lenguaje hablado y se obliga a tener sus propias convenciones: las letras — dice la gramática referida— tratan de representar los sonidos; las rayitas cortas y delgadas (virgulillas) intentan representar los acentos; los espacios tratan de delimitar las palabras; y un número reducido de otros signos pugnan por reflejar o reproducir esos variados y ya mencionados matices de modulación, ritmo y entonación.

A pesar de su imperfección, esos signos son maravillosos recursos del lenguaje escrito. El repaso de ellos nos recordará cómo aprovecharlos.

SIGNOS RELACIONADOS CON EL SONIDO

La diéresis (¨)

Se usa para hacer sonar la **u** en las combinaciones **güe, güi** en determinadas palabras, frente a una **u** muda en **gue, gui**. Ejemplos: Sigüenza, vergüenza, güera, agüitado, agüita...

SIGNOS RELACIONADOS CON LA ENTONACIÓN

La interrogación (¿ ?)

Se utiliza al principio y al final de la oración interrogativa, a diferencia de muchas otras lenguas. Ejemplos: ¿Has averiguado algo sobre lo que te pregunté?; ¿Quién es?, ¿qué hace?, ¿de qué vive?; ¿Piensas seguir así?, me dijo Rocío.

La admiración (¡ !)

Úsese también al principio y al final de las oraciones exclamativas. Ejemplos: ¡Cuánto dolor hay en el mundo por el sufrimiento de los pobres!; Caminaba por la calle cuando encontré a mi amigo, ¡qué grata sorpresa!; ¡Ánimo, todos! El curso de redacción práctica les traerá muchos beneficios con el tiempo; ... fijate que el policia se portó (!) bien conmigo.

El paréntesis ()

Sirven para introducir y aislar, en la oración, información fuera de contexto.

Ejemplo:

Aristóteles de Estagira (años 384-322 a de C) era hijo de un médico de la corte de Filipo, en Grecia.

Lo mismo, para incluir breves aclaraciones.

Ejemplo:

En todo momento podemos formular proposiciones (no preposiciones) acordes con...

Los corchetes ([])

Son modernos. Sirven para marcar un paréntesis dentro de otro paréntesis. Ejemplos: (Subrayé las oraciones personales [pág. 314] del texto); Y así desembarcó [Colón] después de más de dos meses de navegación); "En un lugar de la Mancha [...] vivía un hidalgo [...]." Don Quijote de la Mancha.

11.6 Lectura: Puntuación y ritmo en las oraciones gramaticales

Continuemos con los signos de puntuación. En el módulo anterior, repasamos los signos gramaticales destinados a dar sonido y entonación a vocablos y oraciones gramaticales; ahora, nos dedicaremos a los...

SIGNOS RELACIONADOS CON EL RITMO

La coma

A) Marca una pausa breve que separa palabras, frases, frases incidentales y oraciones.

Ejemplos:

Sé que ustedes se llaman Pedro, Arturo, Héctor y Luis.

El manual del participante, el del instructor y los diccionarios son instrumentos básicos para la didáctica del curso de redacción práctica.

A pesar de todo, de la oposición y los intereses creados, la democracia triunfó.

Aquella construcción, que era de siglos pasados, amenazaba caerse.

El Papa vino, vio y ganó el cariño de los mexicanos.

Pedro compró dulces, Francisco se fue al cine, Miguel corrió a la playa; en fin, cada cual hizo su gusto.

B) Separa también los vocativos (para nombrar, invocar, con más o menos énfasis a una persona o cosa personificada).

Ejemplos:

... entonces, estimado amigo, debemos irnos rápidamente.

Estimado señor: Tengo el gusto de saludarlo y decirle...

Pedro, dime por favor qué hora es.

Ven acá, tú.

¡Injusticia!, a ti, a nadie más que a ti te hablo, apártate de la humanidad.

C) Dice al lector que se ha alterado el orden sintáctico.

Ejemplo:

El señor dio un golpe a su perro con el bastón (estructura natural de la oración).

El señor dio, con el bastón, un golpe a su perro.

Con el bastón, el señor dio, a su perro, un golpe.

El punto y coma (;)

A) Úsense para separar dos oraciones cuando una lleva coma.

Ejemplo:

No obstante el mal tiempo, los muchachos fueron al cine; y las muchachas, al teatro.

B) También, en la enumeración de hechos sucedidos, pensados o acordados.

Antes, los sábados solíamos patinar por la mañana; nadar al mediodía; y, cuando podíamos, nos íbamos al cine o al teatro.

Nota 1: Cuando alguna de las oraciones en enumeración no lleva coma, es recomendable separarlas con coma solamente.

Ejemplo: Los lunes solíamos nadar, los martes íbamos al parque y los miércoles acudíamos a los museos.

Nota 2: Hay una tendencia moderna a usar cada vez menos el punto y coma.

Los dos puntos (:)

A) Anuncian al lector que viene una conclusión a algo dicho anteriormente.

Ejemplo:

Las consecuencias del exceso de velocidad en las carreteras: muchos muertos y heridos cada fin de semana.

Ganamos, después de haberlo intentado muchas veces. El mensaje: El que persevera alcanza.

B) Advierten de una cita textual o un ejemplo.

Ejemplo: Cierta autor, cuyo nombre no recuerdo, decía: "Para la virtud, educación; y para la ciencia, instrucción.

C) Son obligados antes del vocativo en una carta.

Ejemplo:

Estimados compañeros:

EL término del curso será efectivamente el comienzo de una vida diferente si en cada escrito recordamos las reglas de la redacción práctica.

D) Indican que empezará una enumeración o un listado de cosas.

Ejemplos:

Los diez pasos para la redacción son:

- 1...
- 2...
- ...

El punto (.)

A) Se utiliza para:

separar una oración de la que le sigue, en cuyo caso se llama *punto y seguido*.

Anunciar el final de un párrafo, en cuyo caso se llama *punto y aparte*. Si el texto termina, se denomina *punto final*.

Nota: Ha sido una costumbre usar el punto en las abreviaturas (Lic., Arq., Ing.). Hoy, ésta tiende al desuso (Lic Arq Ing)

Los puntos suspensivos (...)

A) Estimulan la imaginación del lector.

Lic. Armando Palacios Lárraga. Lic. Elvira López Caballero. Lic. Edgar Jaimes. Lic. Angeles Vasallo.

La prisa, el temor, la inseguridad..., todo se presenta cuando menos se espera.

B) Sorprenden.

Las ideas surgen, se agolpan, chocan unas con otras, son tantas que... mejor les hablaré del aroma de los bosques...

C) Ironizan

A Dios rogando pero... con el mazo siempre dando.

11.7 Lectura: Tipos de oraciones gramaticales

Hemos dicho que una oración gramatical es una “palabra o conjunto de palabras con que se expresa un sentido gramatical completo”.

En otras palabras, una oración es una unidad (lingüística) mínima, con significado y sentido completos, autonomía y entonación propia. Por su parte, una frase es parte de una oración. Es un conjunto de palabras que aun formando sentido no puede por sí mismo decir algo sobre una persona o un objeto o, dicho de otra manera, expresar lo que se dice de ellos porque,... simplemente porque hace falta el verbo en conjugación.

Por ejemplo: En otras palabras, una oración, una unidad mínima, con significado y sentido completos, está integrada con frases cada una con sentido. Pero, el sentido completo en esa oración se logra sólo cuando incluimos el verbo en conjugación.

Por consiguiente, **sujeto** es la persona, animal o cosa del que se dice algo; **complemento** es el que completa la acción expresada por el verbo; y **predicado**, el que expresa lo que se dice del sujeto gramatical. Por lo general, los predicados revelan atributos, propiedades, cualidades del ser.

Clasificación sucinta de las oraciones

Transitivas. Tienen complemento directo e indirecto: *Carmen vende libros a sus amistades.* Verbo: vende. ¿Quién vende?, Carmen (sujeto). ¿Qué vende Carmen?, libros (complemento directo). ¿A quiénes vende libros Carmen?, a sus amistades (complemento indirecto).

Intransitivas. Carecen de complemento directo. *Daniel come en el restaurante* (¿Dónde come?, ¿en qué lugar come?, en el restaurante (lugar) La oración sería transitiva si dijera Daniel come carne. ¿Qué come?, carne (complemento directo).

Reflexivas. El sujeto realiza y recibe la acción. *Virginia se baña*

Recíprocas. Varios sujetos realizan y reciben la acción mutuamente. *Virginia y David se quieren*

Impersonales. Carecen de sujeto. *Nieva, llueve, haber, hacer, ser, hay mucho público, es otoño, se vive feliz, dicen que canta, comentan que...*

Pasivas. El sujeto recibe la acción verbal. *América fue descubierta por Colón, la ciudad fue conquistada.* Otros tipos de pasivas: *se alquilan departamentos, se venden libros*

Según la actitud del hablante (se manifiesta a través de la entonación)

Enunciativas. Pueden ser afirmativas o negativas. *La casa es blanca, Daniel estudia; La casa no es blanca, Daniel no estudia.*

Interrogativas. Expresan preguntas. *¿Viene Maricarmen? ¿Maricarmen viene?, ¿Estuvo Pedro ayer en tu casa?, ¿Quién ha llamado por teléfono?, ¿Dónde vas?, ¿Por qué lo has hecho? ¿Cómo podría yo negarme?, ¿Se callan la boca?, ¿Qué hora es? Quisiera saber que hora es. Pregúntale qué desea. Me gustaría saber qué pasa.* (Nótese que estas últimas no llevan interrogaciones, Sin embargo, no se puede negar que son oraciones interrogativas).

Exclamativas. Expresan emociones directas. Se distinguen principalmente por la entonación. *¡Qué alegría!, ¡Se acerca el momento!, ¡Qué feliz soy!, ¡Ah!. ¡Oh!, ¡Niño!, ¡Madre mía!*

Exhortativas o imperativas. Expresan mandato, exhortación o ruego. *Ven aquí. Tráeme el pan. Haz la tarea. Sal ya. Güero, corre ya. A callar. Tú lo haces ahora.*

Optativas o desiderativas. Expresan deseos que pueden ser o no realizados. *Ojalá apruebes. Descanse en paz. Que Dios te ayude. Así viviese mi padre.*

Dubitativas y de posibilidad o probabilidad. El hablante piensa que su juicio puede ir con la realidad. Formula su pensamiento afirmativa o negativamente. *Acaso (por casualidad), quizás (quién sabe), tal vez (quizá). Acaso está en Madrid. Quizás lo haga. Tal vez venga.*

11.8 Lectura: Puntuación y ritmo en las oraciones gramaticales

Honestidad, ironía, respeto..., muchos son los significados o efectos que se pueden lograr con los signos de puntuación, tal como lo hemos visto en el módulo anterior y lo veremos en el presente.

En verdad, el español es tan rico en posibilidades que podría decirle, estimado participante, que si usted ejercita —constantemente y durante un buen periodo de tiempo— lo experimentado en este curso taller, pronto poseerá las habilidades suficientes para expresar por escrito no sólo su pensamiento sino sus emociones y sentimientos.

Ahora, veamos lo que falta de los signos.

Las comillas (“ ”)

A) Indican que se copia una cita textualmente

“Siempre es más fácil dejar de hacer que hacer”. José Ortega y Gasset

Nota: Si la cita incluye dos o más párrafos, las comillas se ponen al principio de los primeros y se cierran hasta el final del último.

B) Se usan también para resaltar algunos nombres propios.

A mi amigo le dicen “El Chino”.

Jorge Luis Borges, el ilustre poeta Argentino, es autor de “El Aleph”.

C) Se emplean para ironizar.

Hicieron “tan buen” examen que les dieron el “premio a la inteligencia”.

La raya o guión largo

A) A diferencia del paréntesis, se utiliza para incluir en la oración información dentro de contexto.

Ayer, todos trabajamos intensamente —si es que se le puede llamar trabajar a conversar en el bar durante horas— en el proyecto pendiente.

B) También, cuando se quiere dar crédito a alguien en un relato.

Desde entonces — dijo Arturo—, no hemos vuelto a ver a aquel amigo.

C) Es muy importante para cambiar de interlocutor en los diálogos

- Es hora de estudiar.
- Yo ya lo hice.
- Mejor, vayamos al teatro y a cenar.

El guión corto (-)

A) Sirve para separar sílabas cuando el texto ha llegado al final de renglón.

Hoy, las reproductoras de textos en las computadoras no permiten la separación de las sílabas al final de renglón.

Nota 1: Además de seguir los criterios para la separación de las sílabas (es-pe-cí-fi-co; re-tros-pec-ti-vo...), obedece a normas de orden más bien estético (Al final de renglón no separe palabras en sus sílabas que resulten doble sentido, grosería, burla... Ejemplo: gesti-culo, mejor ges-ticulo; para-lela, mejor pa-ralela...)

Nota 2: Hoy, la computadora nos evita afortunadamente este trabajo.

11.9 Ejercicio: Construcción de oraciones compuestas

Instrucciones

Bueno, ya sabemos la rutina. Primero, marque los verbos. Después pregúntele ¿quién?, ¿qué?, ¿a quién?...

Es la curiosidad la que de otras especies nos distingue. Ninguna el significado de la vida trata de averiguar, ni se pregunta por qué tan complejo el universo o el ser humano es.

Herbert Boyer

La risa no se puede rechazar: cuando llega, en nuestro sillón favorito se sienta y ahí todo el tiempo que se le antoja se queda.

Stephen King.

Van los cerebros, como los corazones, a donde apreciados son.

Robert McNamara

No puede concentrarse una mente atormentada por la duda en el camino que al éxito conduce.

Arthur Golden

Con la ley del "ojo por ojo", es lo único que se consigue más ceguera.

Margaret Atwood

Para muchos, es el objeto máspreciado la certidumbre; y la duda, su más fuerte castigo. Para otros, la sabiduría en los matices, en las contrapartes, en las verdades a medias está.

Magali León

Son algunos libros para probarse; para tragarse, otros. Sólo unos cuantos para masticarse y digerirse son.

Francis Bacon

Construcción de oraciones compuestas

La curiosidad es la que nos distingue de otras especies. Ninguna trata de averiguar el significado de la vida, ni se pregunta por qué es tan complejo el universo o el ser humano.

Herbert Boyer

No se puede rechazar la risa: cuando llega, se sienta en nuestro sillón favorito y se queda ahí todo el tiempo que se le antoja.

Stephen King.

Los cerebros, como los corazones, van a donde son apreciados.

Robert McNamara

Una mente atormentada por la duda no puede concentrarse en el camino que conduce al éxito.

Arthur Golden

Con la ley del "ojo por ojo", lo único que se consigue es más ceguera.

Margaret Atwood

Para muchos, el objeto máspreciado es la certidumbre; y la duda, su más fuerte castigo. Para otros, en los matices, en las contrapartes, en las verdades a medias está la sabiduría.

Magali León

Algunos libros son para probarse; otros, para tragarse. Sólo unos cuantos son para masticarse y digerirse.

Francis Bacon

11.10Lectura:

Construcción de oraciones compuestas

La curiosidad es la que nos distingue de otras especies. Ninguna trata de averiguar el significado de la vida, ni se pregunta por qué es tan complejo el universo o el ser humano.

Herbert Boyer

No se puede rechazar la risa: cuando llega, se sienta en nuestro sillón favorito y se queda ahí todo el tiempo que se le antoja

Stephen King.

Los cerebros, como los corazones, van a donde son apreciados.

Robert McNamara

Una mente atormentada por la duda no puede concentrarse en el camino que conduce al éxito.

Arthur Golden

Con la ley del "ojo por ojo", lo único que se consigue es más ceguera.

Margaret Atwood

Para muchos, el objeto máspreciado es la certidumbre; y la duda, su más fuerte castigo. Para otros, en los matices, en las contrapartes, en las verdades a medias está la sabiduría.

Magali León

Algunos libros son para probarse, otros, para tragarse. Sólo unos cuantos son para masticarse y digerirse.

Francis Bacon

11.11 Lectura: La concordancia gramatical

Usualmente, quien habla empieza su mensaje con lo que le más le preocupa. Así, es frecuente que, por ejemplo, un maestro exprese: "Se comportan bien mis alumnos en clase", cuando en el respeto a un orden natural debía decir: "Mis alumnos se comportan bien en clase". Es común que, en esa prisa por "entregar" el mensaje a nuestro receptor, cometamos algunos errores de expresión, que, por la falta de criterios, los llevemos también en nuestros mensajes escritos.

Por ejemplo, es frecuente escuchar casos como éste: "La media docena de huevos que compré me salieron podridos" o "La mayor parte de los alumnos no asistieron a clase".

En nuestro idioma, es verdaderamente importante que los términos acompañantes de un sustantivo concuerden con él en género y número, es decir en masculino o femenino o en singular o plural. Asimismo, que el verbo concuerde con el sujeto de la oración en persona y en número.

De acuerdo con ello, en los ejemplos mencionados, lo correcto es: "La media docena de huevos que compre me salió podrida" y "La mayor parte de los alumnos no asistió a clase".

Concordar es poner de acuerdo.

En lo que podemos considerar el primer caso de la concordancia gramatical, el sustantivo es uno y el sujeto es uno:

(Yo) Estoy inventando este ejemplo	(Ni este ejemplo ni estos ejemplos
(Yo) Estoy inventando estos ejemplos	afectan ni al sujeto ni al verbo)

El ejemplo resultará ilustrativo.

Los ejemplos resultarán ilustrativos

Vendemos pañuelos y calcetines muy baratos	(m + m = m)
---	-------------

Vendemos corbatas y bufandas muy baratas	(f + f = f)
---	---------------

Vendemos pañuelos y corbatas muy baratos	(m + f = m)
---	--------------

Él, tú y yo somos tres

Él y tú son dos

Ella y él son dos

Las nuevas disposiciones gubernamentales tienen como resultado tres ajustes presupuestales en el año

Tres ajustes presupuestales en el año **son** el resultado de las nuevas disposiciones gubernamentales

El resultado es tres ajustes presupuestales en el año

Un millón y medio de habitantes **es** la población de Tampico

El fracaso y éxito del equipo les **dejó (a ellos)** impasibles

El fracaso y el buen éxito del equipo los **dejaron** (a ellos) impasibles

Nos **impresionó** su decisión y coraje (sin el segundo **su** se entiende singular)

Nos **impresionaron** su decisión y su coraje (los dos **su** hacen plural)

Comer y beber **es** irrenunciable (igual por analogía)

El comer y el beber **son** actos vitales (la presencia de los artículos hace el plural)

En 1936, **dominaba** el caos y el desconcierto en Turquía

En 1936, **el caos y el desconcierto dominaban** en Turquía

Ni Pedro, ni Andrés, ni el rey de Roma me **obligarán** a mentir

Ramón y Pedro **fueron** al cine

Ramón, junto con Pedro, **fue** al cine

El estilo se adquiere con atención, estudio y **práctica constante**

El estilo se adquiere con **el estudio, la dedicación y la práctica constantes**

Seguro que ustedes estudiarán con **creciente interés** y provecho

Seguro que ustedes estudiarán con **interés y provecho crecientes**

12 Lectura: Las oraciones yuxtapuestas, las coordinadas y las subordinadas

Los tres términos tienen que ver con el orden.

A. En el caso de las **oraciones yuxtapuestas**, ese orden se refiere a poner una oración junto a la otra. Yuxtapuesta significa poner juntas.

Por ejemplo: Llegué, vi, vencí (palabras de Julio César)

(Yo) llegué, (yo) vi, (yo) vencí.

Ya no llueve, (yo) me marchó.

Voy a la escuela, después (yo) comeré.

Nota: Las yuxtapuestas son oraciones simples puestas en orden, una enseguida de la otra.

B. En el caso de las **coordinadas**, las oraciones van también juntas, pero **conectadas mediante conjunciones** (que unen).

Según el tipo de conjunción que las conecte, las oraciones coordinadas se dividen en **Copulativas, distributivas, disyuntivas y adversativas**.

- **Las copulativas** (significa que ata, liga y junta una cosa con otra) son como las siguientes:
 - Colón partió de Palos de Moguer **y** (él) desembarcó en Guanahani.
 - Los naturistas no comen carne **ni** (ellos) beben alcohol.
- **Las distributivas** (que reparten) son las que empiezan por una conjunción que repiten para expresar la idea de la distribución.
 - **Ya** sea que (yo) consiga otro trabajo, **ya** sea que aquí me aumenten (a mí) el sueldo.
- **Las disyuntivas** (que separan) confieren a la oración cierta idea de oposición o de exclusión, para seleccionar entre dos.

Vivamos en armonía **o** separémonos cuanto antes.

O estudias con entusiasmo **o** te pones a trabajar.

- **Las adversativas** (denotan oposición o contrariedad) son las más abundantes. Estás presentan las oraciones como opuestas, una positiva y otra negativa. Presentan un obstáculo que debe ser salvado.

Todos entendíamos las razones, **pero** no podíamos aceptarlas.
Los turistas esos **no sólo** no traían dinero **sino que** (ellos) lo andaban mendigando.

C. Las oraciones subordinadas (sujeta a otra, dependiente) tienen, por lo general, una característica: pueden alterar su orden sin que afecte el mensaje.

Que sucedió una desgracia, parece innegable.
Parece innegable que sucedió una desgracia.

Eso, que me acosen, me descompone.
Me descompone eso, que me acosen.

Tuve miedo de que muriese.
De que muriese, tuve miedo.

El auto paró donde yo quise detenerlo.
Donde yo quise detenerlo, el auto paró.

Las madres sufren cuando algo anda mal.
Cuando algo anda mal, las madres sufren.

Nota: Por supuesto que aquí no han sido incluidos todos los tipos de oraciones. Si bien, estos son de los más relevantes, la intención de presentarlos es hacer conscientes a los participantes en el curso de la flexibilidad inagotable de que disponen para redactar sus textos. Son recursos que posibilitan la variedad en la escritura.



Atención y Trato al Público

Objetivo Específico.- Valora la importancia del factor humano como elemento fundamental en la representación de los servicios y el logro de la satisfacción de los usuarios internos y externos de la institución.

1.1 La Calidad

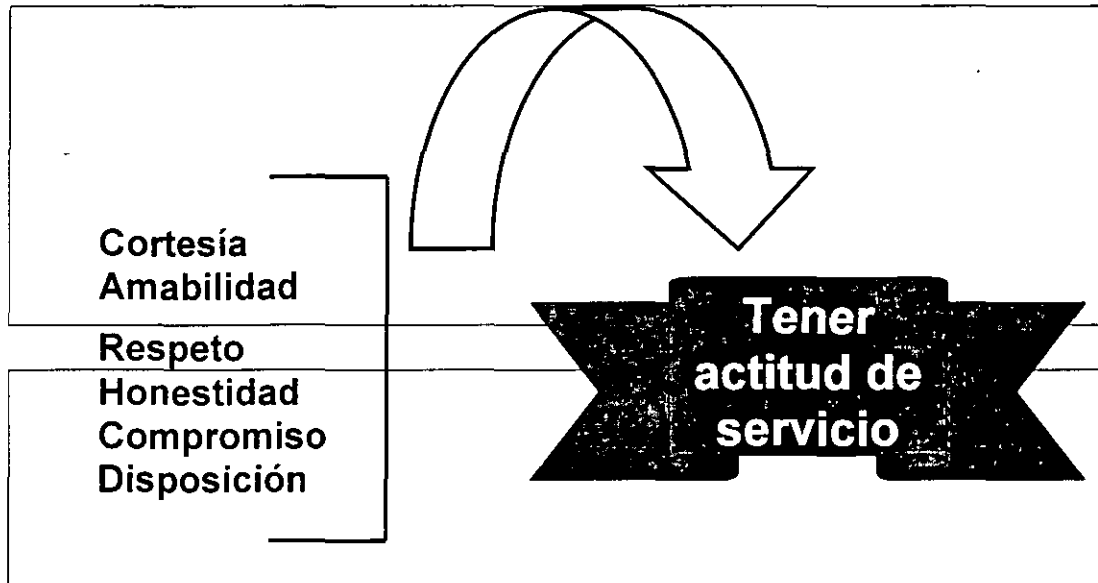
Durante los principios de la humanidad, siempre ha buscado realizar actividades o cosas que le produzcan cierta satisfacción, y una de ellas es el servir. El secreto de servicio está en la relación que establecen las personas que lo proporcionan buscando la satisfacción de aquellos que atiende; esto "exige una cultura de servicio donde exista la similitud entre pensamiento, la actitud y la acción por parte de la persona que va a servir.

- ◆ Relaciones humanas .
- ◆ Mantener contacto con los demás.
- ◆ Tener conocimiento para entablar una conversación.
- ◆ Distinguir tipos de personalidades.
- ◆ Entender comportamientos y actitudes de los demás.
- ◆ Cooperar con las personas.
- ◆ Satisfacer necesidades de otros.
- ◆ Solucionar problemas.

Todos los seres humanos buscamos obtener recompensa, aún cuando todavía no se tenga claro el tipo de recompensa anhelada; el problema se encuentra en distinguir el tipo de calidad esperada, estos pueden ser sentimientos, estímulos, reconocimiento o alguna remuneración económica.

1.2 El Servicio

El servicio en la persona ocurre cuando reconoce las acciones que realiza tiene una función real concreta y valiosa; reconoce que su labor es importante para otros; si percibe estas cualidades entonces promoverá los cambios en sus actitudes y se pondrá nuevos retos al hacerle frente a sus problemas.



1.3 Cultura de Servicio en las Instituciones

La cultura de servicio trasciende a las instituciones públicas para entender las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Requiere de orientar su trabajo en la colaboración con interés a la comunidad así como a los usuarios. Es necesario dejar a un lado las antiguas costumbres de procedimientos rígidos y tediosos.

Establecer una institución de servicio y calidad es posible, únicamente si se establece una comprensión de lo que realmente se está haciendo; tener presente todas las necesidades del público usuario y la imagen del prestador de servicio de la institución.

2 Elementos válidos para prestar un servicio de calidad



- *Conocer la misión y los objetivos de la institución.*
- *Conocer los servicio y los objetivos.*
- *Conocer a los usuarios del servicio que prestamos.*
- *Distinguir cada necesidad del público usuario.*
- *Definir y conocer los estándares de nuestros servicio.*
- *Contar con lo necesario para el desarrollo del servicio.*
- *Capacitación constante y adecuada al mejoramiento del servicio.*

2.1 Ética y valores en el servicio

Desarrollar una filosofía individual y con características institucionales, será necesario para alcanzar la calidad en el servicio; la filosofía a adoptar va a requerir de conocer las necesidades del usuario y su identificación del servicio.

La filosofía de cambio va a requerir trabajar en un cambio de hábitos, por ejemplo, la forma de ver y percibir de un modo distinto las actividades humanas, realizar un auto análisis y ver nuestras fallas, tomar conciencia de ellas y remediarlas, siempre teniendo la idea que todo es mejorable y que el conformismo nos llevará al fracaso.

Es importante hablar del factor humano y su desarrollo en la organización, ya que cada individuo se esfuerza cotidianamente en su cetro de trabajo y pone en

práctica: conocimientos, habilidades, aptitudes, motivaciones y valores, permitiéndole reconocer sus limitaciones y fortalezas.

Es común la falta de claridad en lo que cada persona posee al igual que un total desconocimiento de lo que pasa a su alrededor; esta situación lo confrontará hacia un futuro incierto, provocador de conflictos y confusiones, y puede provocar en las personas confusión, desánimo, bloqueo y frustración.

El desarrollo de la persona radica en el conocimiento y dominio que tiene en sí mismo en los momentos de la vida misma. tener dominio propio significa que está en posibilidades de decidir y escoger lo que se requiere, y no permitir que sucedan las cosas porque tenían que suceder, La gran mayoría de las personas culpan a las circunstancias y a los demás cuando no salen como quieren, cuando ocurren errores y fracasos.

CONOCER	Cualidades y limitaciones. Hábitos positivos y negativos.
DISEÑAR	Objetivos y "Metas reales"
REFLEXIONAR	Descansar, relajarse y grabar u mejor día.
EMPEZAR	Por lo más fácil, pero con consistencia y cambiar un poco cada día
MANTENER EL CAMBIO	Tener una auto evaluación constante y analizar profundamente los cambios realizados.

2.2 Atención y trato al público

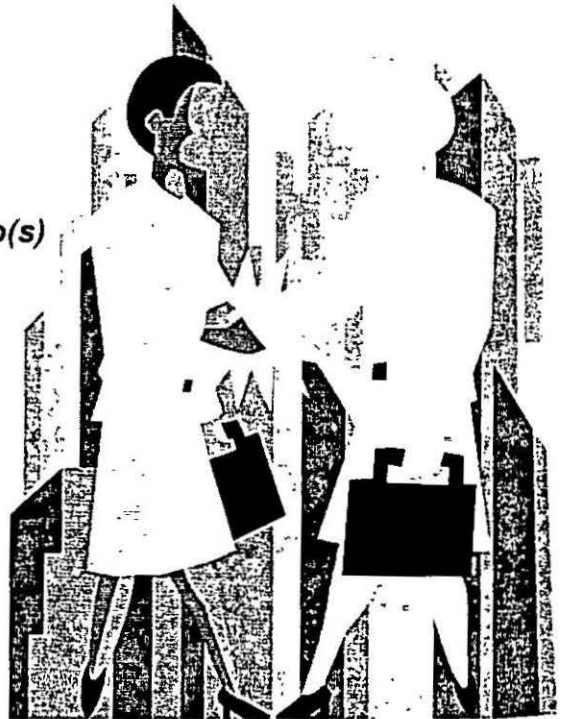
La atención y trato al público es la parte fundamental del servicio enfocado a atender las necesidades humanas de los usuarios, y en donde el objetivo primordial es lograr su satisfacción; el saber percibir esas necesidades, nos indicará lo que quieren de nosotros, y es como se da el servicio del calidad.

Los momentos de verdad son todos los contactos con el cliente de manera directa o indirecta con la institución, a través de los cuales se forma una imagen de quien les provee el servicio.

La orientación humana se refiere al pequeño toque personal que le damos al usuario, compañero, público, etc.

Las necesidades humanas del(os) usuario(s) son: sentirse bien recibido, sentirse cómodo, ser comprendido, recibir ayuda o asistencia por parte de la institución o servidores, sentirse importante, ser apreciado, ser reconocido o apreciado, y sentirse satisfecho

En la relación personal debemos recordar que tratamos con seres humanos, y es necesario desarrollar la sensibilidad para captar las necesidades, sentimientos y emociones de los otros, siendo muy respetuoso, cuidando la relación con el usuario desde el momento que ésta inicia.



La satisfacción del usuario está dada por la percepción que él tiene y cómo fueron alcanzadas o sobre pasaron sus expectativas. La utilidad del servicio o producto, el problema resuelto satisfactoriamente, la atención adecuada, serán los elementos en donde el usuario pone más atención.

Cuando el usuario no está satisfecho, la persona rehúsa seguir tratando con **quién** le atiende, pero los clientes satisfechos lo buscarán y querrán seguir tratándolo; **los** usuarios insatisfechos le huirán y lo evitarán.

Los factores importantes para lograr la satisfacción de los usuarios, tanto **internos** como externos, son la calidad y el servicio; el ofrecer productos o servicios **de** máxima calidad, son los elementos necesarios cuando se consideran meta final.

Objetivos Primordiales

- ✓ Satisfacer las necesidades de los usuarios en los servicios.
- ✓ Asegurar el funcionamiento de los procesos de trabajo.
- ✓ Satisfacción de los usuarios internos, (compañeros de trabajo).
- ✓ Mejorar permanentemente la imagen institucional.

2.3 Diferentes tipos de usuarios

El servidor público debe de tener la capacidad de observar y estar atento a las necesidades del usuario, algunos usuarios son más difíciles que otros, son inherentes, descorteses, enojones, etc., podemos encontrar distintos tipos de actitudes, por eso debemos saber el trato adecuado a cada tipo de usuario.

Características	Manejo adecuado
<p>PREPOTENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cree tener siempre la razón • Maneja influencias ante cualquier circunstancia • Habla fuerte y es brusco • Siente tener prioridad sobre los demás • Es exigente y rígido 	<ul style="list-style-type: none"> • Mostrar seguridad en todo momento. • Explicar cortésmente el procedimiento para obtener el servicio. • Controlar las emociones de uno mismo. • Mantener el mismo tono de voz. • No discutir. • Guardar la calma.
<p>TÍMIDO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reservado • Nervioso • Inhibido 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un ambiente de confianza. • Solicitarle mayor información. • Apoyarlo con la información que posee. • Revisar junto con él el procedimiento. • Verificar si la información le quedó clara.

<p>HABLADOR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amigable o extrovertido • Alarga las conversaciones • Emplea demasiado tiempo a actividades no laborales 	<ul style="list-style-type: none"> • Escuchar cortésmente y enfocarlo en el trámite. • Solicitarle información específica. • Llegar a acuerdos claros. • Solicitarle cortésmente que lo escuche.
<p>DISTRAÍDO</p> <ul style="list-style-type: none"> • No escucha las indicaciones • A menudo olvida la documentación • Constantemente solicita que le repitan la información 	<ul style="list-style-type: none"> • Firmeza, paciencia y cortesía. • Explicar con claridad y calma el procedimiento. • Haga que centre su atención en los documentos o la información. • Verifique y aclara dudas.
<p>FRÍO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cortante • Lejano • Poco comunicativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Seriedad. • Seguridad en sí mismo. • Ser claro y directo. • Pregúntele si existen dudas. • Verifique si comprendió el procedimiento.
<p>IMPULSIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiene envidia y es muy impulsivo en su enojo • Pone barreras en los diálogos constructivos y progresivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Entender sus razones y actuar de inmediato. • Clarifique con él sus requerimientos. • Responder con rapidez. • Limitarse a los puntos de información.
<p>TERCO</p> <ul style="list-style-type: none"> • No ratifica algo aunque tenga la más clara evidencia. • utiliza defensas psicológicas ante el temor de ser débil y mostrarse inseguro 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la información o actividades. • Explicar detalladamente la información. • Proporcionar la información necesaria. • Revisar conjuntamente los requerimientos.
<p>NORMAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se adapta a las situaciones • Reacciona en la manera en que lo tratamos 	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia, mostrar interés es sus necesidades. • Haga preguntas necesarias. • Verifique si es todo lo que necesita. • Explique procedimiento.



Comunicación y Cortesía Telefónica

1.1 Elementos de la comunicación

En la actualidad, por medio de la tecnología, mantenemos una comunicación constante con personas, donde se manifiestan las distintas ideas mensajes y conocimientos.

Algunos artefactos que ayudaron a la comunicación son:

Los escritos a mano, el telégrafo, las primeras imprentas, y de esta última se originaron los tabloides o periódicos.

Actualmente contamos con equipo sofisticado para comunicarnos como lo es el teléfono en sus distintas modalidades, y el más usual.

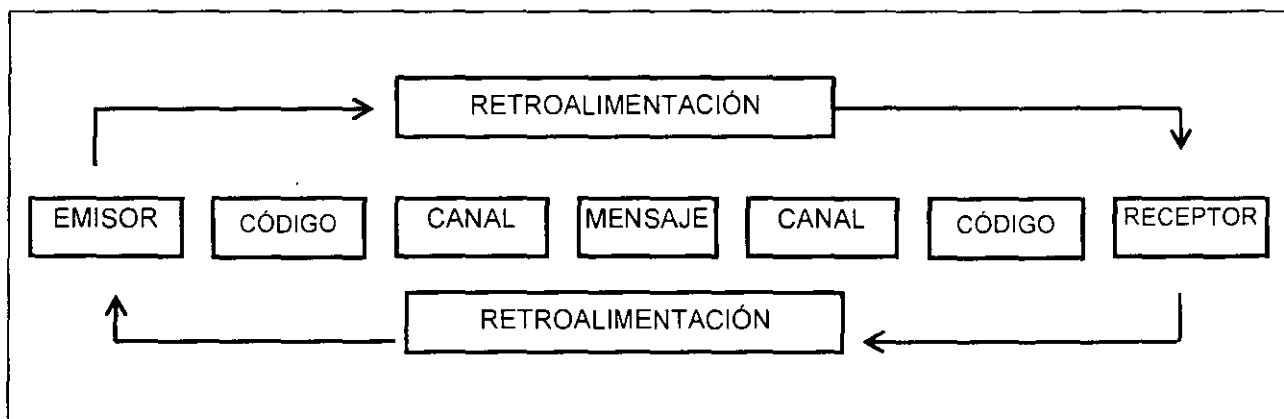
Artículos de radio localización, los medios impresos, La radio y la televisión, aún lo más sofisticado, la comunicación a través de Internet.

Existen muchos medios para comunicarnos de forma indirecta, pero surge la pregunta, ¿qué tan bien comunicado estoy?, ¿Realmente me entienden lo que digo?, pido una cosa y me traen otra, ¿no me di a entender con claridad? o de plano ¿no me entienden?



1.2 Proceso de la comunicación.

Para tener una comunicación, es indispensable entablar una conversación mínimo con otra persona, 2 ó más; no se puede tener comunicación consigo mismo, ya que únicamente se está retro-alimentando de sus propios conocimientos.



Un punto importante es que dentro de la comunicación siempre intervienen dos individuos por lo menos: un emisor y un receptor. Una persona sola no puede comunicarse.

La transmisión del mensaje no es más que el inicio del proceso de comunicación.

Los elementos que intervienen dentro del proceso de comunicación son seis y a continuación los definiremos.

Emisor: Es la persona o el grupo de personas que habla, que desea comunicar algo y que por lo tanto inicia el proceso de comunicación. También puede recibir el nombre de fuente.

Código: Es el conjunto de símbolos con significado común tanto para el emisor como para el receptor, por ejemplo el lenguaje hablado o escrito, la clave Morse, la taquigrafía, el sistema braille entre otros.

Canal: Es el conducto o medio a través del cual se envían y reciben los mensajes. Estos conductos están formados por él o los sentidos mediante los cuales se emiten o se captan los mensajes. Además puede tomarse como el medio electrónico

- Mensaje:** empleado tratándose de una comunicación de masas (voz, escritura, teléfono, internet, televisión, radio, prensa, cine, etc.) El propósito del emisor se expresa en forma de mensaje, de acuerdo al sistema común de símbolos que se maneje (código)
- Receptor:** Es la persona o el grupo que recibe el mensaje del emisor; también recibe el nombre de preceptor.
- Retroalimentación:** Es el proceso de comunicación en retorno, en el cual se intercambian los papeles del emisor y el receptor, habiendo una respuesta (del receptor al emisor) La retroalimentación puede ser tanto positiva como negativa, pero en ambas circunstancias es de gran utilidad para el emisor, por que le permite darse cuenta del porcentaje de éxito que tuvo su comunicación. Es decir que tan entendible fue.

Aunque parezca sencillo el procedimiento de la comunicación es aún más complejo, es necesario tener en cuenta que existen otros elementos que ayudarán a la perfeccionarla, como son: el mismo sentido común de las cosas que se están realizando utilizando un mismo decodificador interno; no anteponer ideas o creencias personales que no ayuden a comprender el mensaje hacia la otra persona, o utilizar palabras con doble significado de las cosas.

El proceso de la comunicación se vuelve perfecto cuando quien era emisor, en un principio, ahora es el receptor; y el receptor se vuelve emisor.

1.3 Métodos de comunicación.

La comunicación personal (persona-persona), es la más común de practicar; en el hogar, en la oficina, en la calle, en donde se encuentre es muy fácil entablar una conversación, realice el siguiente ejercicio:

Ejercicio entable una comunicación con una persona desconocida, puede ser en la calle, cuando se traslada a su trabajo o a su casa, en el mercado, en la tienda, etc., ¿el tema? es lo de menos, platique situaciones de importancia, cotidianas, extravagantes, inverosímiles, en fin de lo que sea.

**"ES TAN FÁCIL ENTABLAR UNA CONVERSACIÓN,
PERO ES LO MÁS DIFÍCIL DE HACER".
¡QUÉ IRONÍA!"**

¿Platica con su jefe habitualmente?, quizá tenga algunos preceptos de él como persona o como responsable de un área? ¿qué tanto conozco a mis compañeros de trabajo?, ¿platico únicamente lo necesario con ellos? o a veces ni lo necesario?

Aunque usemos el mismo idioma para comunicarnos, los seres humanos somos los menos comunicadores, si existiera una excelente comunicación no existiría, problemas de diversas índoles, en nuestro trabajo, en la sociedad, en la política y en nuestra familia.

1.4 Barreras de la comunicación.

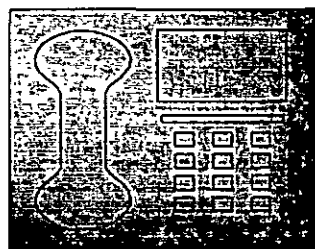
Para romper con los obstáculos primeramente es necesario, dentro de la comunicación, aceptar culpas si es que existen y no culpar a otros, crear un ambiente de seguridad y confianza, que da como resultado que uno o todos expongan los elementos claros dentro de la comunicación. Debemos involucrar a otros en el problema, solo aquellos que les compete para buscar soluciones, recuerde que dos o más cabezas piensan mejor que una. Conocer bien al personal que labora con nosotros, si los conocemos, también conoceremos sus cualidades e inquietudes dentro de una oficina, y para eso debemos ser abiertos y honestos, que no exista la mentira o el deseo de perjudicar o culpar a otros menos a uno mismo.

El contacto cara a cara verbalmente ayuda mucho, es la mejor forma de comunicarnos ya que de frente no podemos fallar o mentir, quizás decir las cosas a medias o de forma tímida.

De la misma forma que nos comunicamos también debemos escuchar atentamente a todo lo que se nos están diciendo, ya que si no ponemos atención, difícilmente retendremos la información, o peor aún, quizás el emisor piense que no le tomamos la importancia debida a lo que me dice.

Siempre responder con ideas constructivas, jamás responder con quejas o desilusiones; recuerde que dentro de la oficina queremos soluciones no problemas.

2 Cortesía Telefónica



La frecuencia de utilizar el teléfono causa la falsa impresión de que sabemos usarlo correctamente; la capacidad de controlar conversaciones telefónicas no es un talento natural, es una combinación de habilidades y estrategias que podemos desarrollar.

Toda persona que llama merece toda la atención, aunque en ese momento no conozcamos la información, nuestra labor es investigarla y comunicarla a quién la necesita. Es tu trabajo y responsabilidad ayudar al usuario, una vez que has contestado el teléfono, se ha convertido en tu cliente o usuario.

Cuando contestas el teléfono en nombre de la institución, ya tienes completamente la responsabilidad de esa llamada.

Los primeros 20 segundos en el teléfono con la persona que ha llamado, cuentan mucho más que 2 meses de trabajo con el mismo usuario. "Solo tenemos una oportunidad para causar una buena impresión de nosotras mismas.

2.1 El uso del teléfono

TONO DE VOZ. Tiene gran importancia en el teléfono, ya que es el indicador principal de tu estado de emocional. En el teléfono no existen las señales visuales con el usuario, únicamente es la modulación, ritmo, entonación, la que transmite los estados emocionales.

COMUNICACIÓN NO VERBAL. A través de la comunicación se perciben códigos no verbales, los ademanes acompañan nuestra expresión oral, son un reflejo de la emotividad, estado de ánimo, se percibe y se puede crear un ambiente agradable.

2.2 Reglas de cortesía

EL SALUDO. Cuando contestas la llamada, tienes 4 segundos para mencionar el lugar donde entró la llamada, es nuestra tarjeta de presentación a los demás; en primer término para contestar es mencionar nuestro saludo, siempre debe ser cordial al tomar el teléfono con una sonrisa.

MOSTRAR ENTUSIASMO. Reflejar la energía en la voz, ya que si nosotros no lo propiciamos, entonces difícilmente lo hará el usuario.

2.3 Como manejar una conversación telefónica adecuada

Al igual que en los encuentros cara a cara, y saludar de mano a la apersona, la misma atención será diciendo: "Mucho gusto", ¿Cómo le va?..etc..Por teléfono será similar, diciendo: "Buenos días" o "buenas tardes", "gracias por llamar". ¿En que puedo servirle? o inclusive un : ¡qué bueno que llamó!

1. NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN O ÁREA. El sólo nombre de la institución o área puede ser cortante, duro y frío. las palabras cálidas como en el párrafo anterior, dan un espacio para captar la atención y establecer una comunicación adecuada, logrando que se capte una forma completa del nombre del área.

2. TU NOMBRE Y COOPERACIÓN. Da tu nombre y ayuda a aclarar el proceso de armonía, personalizamos la llamada y mostramos servicio. Un saludo inicial crea buena voluntad e iniciará la conversación exitosamente.

3. CONTROLAR LA CONVERSACIÓN. A veces el usuario telefónico, salta de un tema a otro sin llevar congruencia alguna, normalmente no tenemos tiempo para platicas difusas, el camino más eficiente es ayudarle al usuario a expresar qué desea y guiarle para tomar alguna decisión.

4. LLAMADAS INTERNAS. Todas las personas deben ser tratadas de igual forma, ya sean dentro o fuera de la institución, el profesionalismo debe prevalecer, ya sea personal o de organización; lo más conveniente es contestar el teléfono siempre de la misma forma.

Transmitir la misma calidad de trabajo vía telefónica con los usuarios externos, así como los internos.

Bibliografía

Diccionario de la Lengua. Real Academia Española. Vigésima Primera Edición, 1992. Madrid, España. Espasa Calpe, SA. Acabado de imprimir en octubre de 2000. Dirección electrónica: drae@espasa.es

Gramática de la Lengua Española. Real Academia Española. Colección Nebrija y Bello. Herederos de Emilio Alarcos Llorach. España. Espasa Calpe, SA. Cuarta reimpresión: abril, 2001.

Gramática práctica. Océano, Langenscheidt. Ediciones SL. Barcelona, España. 1999.

Gómez de Silva, Guido. **Breve diccionario etimológico de la lengua española.** El Colegio de México. Fondo de Cultura Económica. México. Quinta reimpresión. 1996

Mendoza Navarro, Eugenio. **Curso de Redacción Eficiente.** México. 1978.

ALBERS, Henry. LOWELL, Schoer. **Principios de Organización y Dirección.** Ed. Limusa. México, 1990.

ARIAS, Galicia Antonio. **Administración de recursos humanos.** Ed. Trillas. México, 1998.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administración de recursos humanos.** Ed. McGraw-Hill. México, 1999.

GARDNER, Burleigh MOORE David. **Relaciones Humanas en la Empresa.** Ed. Rialp. Madrid. 1996

IVARS, Moreno Antonio. **Organización de Empresas.** Ed. Rialp. Madrid-México, 1965.

KEITH, Davis John. W. NEWSTROM. **Comportamiento Humano en el Trabajo, Comportamiento Organizacional.** MC-Graw-Hill, octava edición. México, 1991.

Lic. Armando Palacios Lárraga, Lic. Elvira López Caballero, Lic. Edgar Jaimes, Lic. Angeles Vasallo.

REYES, Ponce Agustín. **Administración de Empresas Teoría y Práctica.** Ed. Limusa primera y segunda parte. México, 1992.

REYES, Ponce Agustín. **Administración de Personal.** Ed. Limusa primera parte. México, 1991.

SIKULA. **Administración de Personal.** Ed. Limusa primera parte. México, 2001.

TAGLIAFERRI, Louis E. **Organización y Supervisión de Recursos Humanos.** Ed. Limusa. México, 1981.