



Guías de Integración Curricular entre la Formación General y Formación Diferenciada en la Educación Media Técnico Profesional

Especialidades del Sector Administración integradas
con asignaturas de Lenguaje y Comunicación, Inglés,
Matemática e Historia, Geografía y Cs. Sociales



Especialidad Contabilidad

Módulo **Atención de clientes**

Lenguaje y Comunicación

Guías de Integración Curricular entre la Formación General y Formación Diferenciada en la Educación Media Técnico Profesional

Lenguaje y Comunicación y Módulo “Atención de Clientes”

Secretaría Ejecutiva de Educación Técnico Profesional
Ministerio de Educación

Programa Interdisciplinario de Investigaciones en Educación (PIIE)
María Luisa Santander 0440. Providencia. Santiago
<http://www.piie.cl>

Dirección:

Dante Castillo Guajardo

Coordinación:

Francisca Gómez Ríos

Diseño Instruccional:

Francisca Gómez Ríos
María Angélica Maldonado Silva
Elsa Nicolini Landero
María Celeste Soto Ilufi

Experto en Contenidos:

María Angélica Maldonado Silva

Diseño Gráfico:

Guillermo Hernández Valdés
Felipe Pavez Cisternas

Registro ISBN: 978-956-7342-18-1

Registro de Propiedad Intelectual N° A-276459



Especialidad Contabilidad //

Módulo Atención de Clientes

Lenguaje y Comunicación



Indice

- 1 Introducción
- 2 Aprendizajes esperados y criterios de evaluación
- 3 Objetivos de aprendizajes genéricos
- 4 Situación problema
- 5 Conceptos claves
- 6 Tipos de Clientes
- 7 El Ejecutivo de Atención al Cliente: la imagen de la empresa
- 8 Gestión de Reclamos y Quejas
- 9 Bibliografía



Módulo de la Formación Diferenciada: *Atención al cliente*

Asignatura Formación General: Lenguaje y Comunicación

3º Año Medio

Introducción

La presente guía está dirigida a alumnos de la FDTP, en la Especialidad de Administración, con el fin de integrar las competencias requeridas para el Aprendizajes Esperados de la Asignatura de Lenguaje y los objetivos de aprendizaje genérico en el Módulo de Atención al Cliente.

Se trabajará en base a una situación problema, en donde el alumno debe contextualizar la situación planteada y elaborar documentos escritos aplicando estrategias de comprensión lectora y producción de textos.

La unidad se inicia con análisis de la situación problema, aplicando estrategia de Transformación de la información. Luego se les presentan las características principales y la estructura tipológica de los textos argumentativos



Módulo Atención de Clientes

Lenguaje y Comunicación

Aprendizajes Esperados

- Exponer y argumentar oralmente, basados en un proceso de investigación, recogiendo los aportes de otros para enriquecer, desarrollar o incluso descartar los argumentos propios, y alcanzando conclusiones luego de la confrontación dialógica.

Aprendizaje Esperado Genérico

Aplicar flexible y creativamente las habilidades de escritura en la producción de textos expositivos-argumentativos, como las siguientes:

- Ordenar el discurso en una estructura básica de introducción, desarrollo y conclusión.
- Usar recursos cognitivos y expresivos según el tema, el propósito y el destinatario.
- Organizar el texto en párrafos, según una progresión temática lógica.
- Emplear estratégicamente los distintos tipos de oraciones simples, compuestas y complejas.
- Utilizar coherentemente los modos y tiempos verbales.



Ruta del Aprendizaje ...





Situación Problema

¿Cómo Resolver una Situación Problema?

Para que un problema sea resuelto con éxito, es necesario contar con un conjunto de saberes, como la capacidad de activar los conceptos específicos aprendidos, como saberes procedimentales y habilidades para encontrar su solución adecuada. Los problemas deben ser relevantes: estar vinculados directamente a los conceptos que se debe enseñar, a los temas de interés en relación al contexto socio cultural.

Andrés, joven, recién egresado de Administración del Instituto Superior GAMA, se ha integrado a trabajar a una importante Agencia de Viajes, el jefe de Recursos Humanos le ha recomendado que su trabajo debe estar centrado en el cliente y lograr una comunicación efectiva; para ello le solicita que observe el comportamiento de los clientes desde que ingresan al local y busque la mejor manera de comunicarse. Además su jefatura le entregó la tarea de responder el blog de la agencia, donde se presentan algunos reclamos, solicitándole que responda entregando un buen argumento de los servicios que otorga la empresa.

Comprendamos la situación problema

- ¿Quién es Andrés?

.....

.....

.....

- ¿Qué recomendaciones le da el Jefe de Recursos Humanos para atender al cliente?

.....

.....

.....

- ¿Qué tarea es la encomendada?

.....

.....

.....

- ¿Qué significaría un buen argumento de los servicios?

.....

.....

.....

- ¿Qué conocimientos en lenguaje debe tener Andrés para responder en el Blog de la Empresa?

.....

.....

.....

Para responder a la tarea entregada Andrés deberá hacer uso de sus conocimientos de cómo se realiza un discurso argumentativo que responda a las críticas de los usuarios, para ello te invitamos al siguiente paso conocer los tipos de discurso argumentativo a utilizar para responder en forma adecuada

1.-Concepto de discurso argumentativo

El discurso argumentativo responde a la intención comunicativa o finalidad de **convencer o persuadir**; en otras palabras, el emisor busca a través de él producir un cambio de actitud o de opinión en el receptor. La importancia de este tipo de discurso radica en la posibilidad de inducir, modificar, refutar o estabilizar creencias o ideas en los destinatarios, en tanto descansa en presupuestos ideológicos, esto es, visiones de mundo asociadas a él.

2. La situación de enunciación

La situación de enunciación de este tipo de discurso implica que los interlocutores no comparten el mismo punto de vista con respecto a un tema determinado. Es importante destacar que generalmente los contenidos que se desarrollan en la argumentación son polémicos, es decir, no hay consenso claro sobre ellos.

El hecho de que no exista acuerdo sobre un tema requiere que los interlocutores establezcan un diálogo, esto es, tanto el emisor como el receptor son activos, pues, por un lado, el hablante debe desarrollar una serie de estrategias discursivas que demuestren y apoyen sus puntos de vista (una estrategia fundamental es que los argumentos seleccionados sean adecuados para el receptor) y, por otro, el oyente decide si acepta o no las ideas defendidas por el emisor.

3. Estructura del discurso argumentativo

La estructura del discurso argumentativo está constituida por tres categorías:

- **Tesis:** hipótesis o premisa a demostrar.
- **Argumentos:** "En sentido lógico, es el razonamiento **utilizado para probar o refutar una tesis o para convencer a alguien de la veracidad o validez de un aserto.**

Es importante destacar que el poder de decisión por parte del oyente y la necesidad del hablante de elaborar estrategias para convencerlo o persuadirlo evidencian que la relación establecida entre ellos es simétrica. Si, por el contrario, fuera una relación asimétrica, el emisor solo impondría su punto de vista, revelando su jerarquía frente al receptor.-

¿Sabías que?

En la Retórica grecolatina se denominaba "argumento" la serie de razonamientos deductivos basados en los datos de causa, que, en el discurso forense, se aducían como pruebas racionales (probationes) en la defensa de inocencia –o culpabilidad- del acusado." (Estébanez: 55 – 56).

De Acuerdo...

- El Propósito de un texto argumentativo es Convencer
- La Función predominante de un texto argumentativo es Apelativa



Apliquemos lo Aprendido

Lee atentamente algunos comentarios encontrados en el Blog de la Agencia de Viajes.

1. Me gusta el viaje.
2. Creo que hicimos un buen viaje, porque completamos todo el recorrido sin problemas.
3. El proximo año volveré a viajar con ustedes.
4. No creo que tengas razón con aludir excesos en los costos , los costos yo lo comprobé con diferentes agencias y este es 20% más barato.
5. El programa no es para niños, debido a que las actividades recreativas son pensadas para este grupo, adultos mayores.
6. Llegaron temprano luego del viaje.
7. El consumo de bebidas alcoholicas en los viajes son dañinos para la salud, debido a que altera la conciencia y puede poner en riesgo la salud personal y de otras personas
8. Es molesto para algunos niños tomar el turs debido a que algunos choferes no les permiten las bajadas en algunas paradas
9. Algunos adultos no dejan que los menores usen los asientos, lo cual creo es injusto debido a que ellos cancelan su pasaje y son menores de edad.
10. Algunos programas que se realizan en horario familiar no son aptos para niños.

Completa el siguiente cuadro, tomando como base los comentarios del Blogs y separa las ideas y la razón o argumentos dados para sus comentarios

	Idea	Razón
1	Me gusta el viaje	
2	Creo que hicimos un buen viaje	porque completamos todo el recorrido...
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		



Aprendamos

Tipos de Argumentos

1.- Basados en datos y hechos	Ejemplo
<ul style="list-style-type: none">• El argumento basado en hechos consiste en dar información que es irrefutable, es decir, se suministran hechos que están demostrados o datos estadísticos. Así, resulta difícil que la contraparte se oponga ante algo que es considerado casi una verdad absoluta.• Estos argumentos son los que se expresan al cliente a través de documentaciones que avalan datos y hechos reales que harán que el cliente encuentre un convencimiento directo	<ul style="list-style-type: none">• La idea que se defiende es que para gozar de buena salud se debe tener una buena alimentación.• El 59% de las muertes están provocadas por una mala dieta, por tal razón es necesario tener una dieta equilibrada y saludable si queremos demostrar al cliente que nuestro producto sale publicitado en prensa, deberemos enseñarle nuestros folletos, para demostrar la veracidad del argumento

2.-Basados en relaciones causales	Ejemplo
Parte de la información funciona como causa, y otra como efecto	El uso prolongado de este medicamento puede producir úlcera gástrica

3.-Basados en definiciones	Ejemplo
Se apoya una tesis utilizando una definición.	<p>¿Qué es el virus sincial?</p> <p>El sincial es un virus que produce enfermedad respiratoria en pacientes de cualquier edad, pero con distinta severidad. En los lactantes y niños pequeños es la causa más importante de virus severos y provoca graves problemas obstructivos y bronconeumonias.</p>

4.-Basados en comparaciones	Ejemplo
<p>Mediante la comparación se organiza la información en semejanzas y diferencias y a partir de esa comparación, se apoya la tesis.</p>	<p>En el contexto de una campaña antitabaco, se realizó un seguimiento durante un año a un grupo de 340 fumadores. La mitad de ellos fueron sometidos a una intervención básica en los centros de salud, consistente en consejos médicos antitabaco y entrega de material informativo.</p> <p>Un año después, se han evaluado los resultados a través de una encuesta que revela que el 41% del grupo intervenido logró abandonar total o parcialmente el consumo de tabaco; en tanto, el grupo no sometido a intervención, mantuvo inalterable su consumo.</p> <p>Un año después, se han evaluado los resultados a través de una encuesta que revela que el 41% del grupo intervenido logró abandonar total o parcialmente el consumo de tabaco; en tanto, el grupo no sometido a intervención, mantuvo inalterable su consumo.</p>

Basados en descripciones	Ejemplo
<p>La tesis se apoya en una descripción.</p> <p>Si la tesis es la siguiente: "Son enormes las posibilidades turísticas y de recreación que ofrece Puerto Varas, esta bella ciudad lacustre de la X Región".</p>	<p>Enmarcada por el lago Llanquihue, Puerto Varas mantiene hasta el día de hoy la histórica influencia de la colonia alemana que, a mediados del siglo XIX, comenzó a poblar la zona y cuyo legado se refleja en la gastronomía y la arquitectura. Además, cuenta con un casino que cada verano propone una cartelera de shows de variedades, happy hours, buffete y sus tres bares. En torno al lago, el paisaje es uno de sus principales atractivos gracias a extensos bosques de cipreses, ulmos y flora autóctona".</p>

Basados en la Autoridad	Ejemplo
<p>Se utiliza el nombre de una autoridad o de una institución de prestigio para apoyar una tesis.</p>	<p>El cerebro humano tiene la capacidad para anticipar el peligro. Científicos de la Universidad de Washington han comprobado que una capacidad para poder leer claves en el medio ambiente, las que para otros pueden ser imperceptibles, sería la que permite que algunas personas intuyan lo que va a suceder. Los expertos identificaron un área del cerebro que actúa como un sistema de alerta temprana; este sistema, según ellos, habría sido la razón, por ejemplo, de que aborígenes asiáticos siguiesen a los animales que escaparon del tsunami en diciembre de 2004.</p>

Basados en la Autoridad	Ejemplo
<p>Se alude a los valores para defender una tesis.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En este texto se destaca el valor social de la justicia como argumento. 	<p>El acceso a la justicia es un derecho de todos y no un privilegio de algunos.</p>

Conectores

Los conectores son palabras que marcan una relación lógica de significado entre las ideas o entre oraciones de un texto, ocupando un papel clave en la organización y coherencia del texto. Su importancia es que ayudan a construir la argumentación textual o el discurso, y se utilizan más en el lenguaje escrito que en el oral.

Sirven para explicar, ejemplificar, justificar, contrastar, modificar, distribuir o resumir la oración anterior.

Los conectores pueden ser adverbios, locuciones adverbiales, preposiciones, conjunciones, y pueden servir para:

- **Agregar una idea:** y, aún más.
- **Expresar una alternativa:** por un lado..., por otro lado, ya sea,
- **Expresar un propósito:** de modo que, para qué.
- **Expresar una causa:** porque, ya que, puesto que.
- **Comparar:** así como, como. -
- **Expresar concesión:** a pesar de que, sin embargo.
- **Concluir:** En conclusión. -
- **Expresar una condición:** si, en el caso de que, a condición de que ...
- **Expresar el resultado:** por lo tanto, en consecuencia, de modo que.
- **Clasificar:** primero, segundo, tercero...

Otros Ejemplos

Conectores (unir ideas con razones), permiten dar sustento a la argumentación .

- **Temporales (anterioridad, simultaneidad, posterioridad):** antes, mientras, cuando, entonces, después, más tarde, entre tanto, luego, etc.
- **Causales:** porque, ya que, dado que, por eso, etc.
- **Adversativos (la causa no produce la consecuencia esperada):** pero, sino, aunque, sin embargo, a pesar de, etc.
- **Concesivos (que conceden en un punto en una argumentación):** claro, claro que, cierto, bueno, sin duda, etc.
- **Comparativos:** al igual que, como, así como, del mismo modo que, etc.
- **Aditivos (introducen información cuyo contenido se añade a la señalada anteriormente):** y, también, además.

Ordenadores (marcan las distintas partes de un texto): para comenzar, en primer lugar, luego, también, por otra parte, finalmente, por último, etc. . Un conector mal empleado es, por ejemplo, el uso de «y» con una función adversativa o el uso de «pero» que no cumple una función adversativa

¿Sabías que?

La sección de manejo de conectores de la PSU intenta predecir la capacidad de redacción de los postulantes a través de completar oraciones con nexos que le den coherencia de sentido y cohesión gramatical al enunciado completo. Es necesario conocer el valor semántico y sintáctico de los conectores para utilizarlos en los enunciados con su valor real.



Apliquemos lo Aprendido

Actividad 1

1.- Deseas convencer a los lectores del blog de los servicios que presta la agencia de viajes a los diferentes grupos de turistas.

2.- Busca y escribe dos argumentos para convencer a los lectores de lo útil de tener una agencia de calidad para gestionar sus viajes y las políticas de atención al cliente que tiene la empresa.



1.- Planificación

Cada texto tiene una macroestructura (organización en párrafos y enunciados) según el tópico o intención comunicativa del hablante, y la superestructura o género al que pertenece. Así, la misma información se distribuye de modo distinto, y los elementos lingüísticos empleados (modalidad, medios de cohesión, argumentación, enunciación...) son diferentes en un texto literario, periodístico, publicitario, o coloquial, entre otro.

Planificar la escritura es un paso muy importante en el proceso, ya que implica idear y organizar el contenido, tomando en cuenta las exigencias de la situación comunicativa

Adecuación a la situación comunicativa

La adecuación a la situación comunicativa se refiere a las variables contextuales que inciden en el resultado final de la comunicación.

Estas variables son:

- El propósito comunicativo que tengo
- El destinatario o receptor ,
- Características del contexto,
- Relación entre los interlocutores, Posición social de los involucrados.

En la adecuación se mide el grado de ajuste del escritor a las variables impuestas por la tarea de escritura. Por ejemplo, en un texto de solicitud se espera que el escritor manifieste una intención de convencer, dirigida a una persona específica y tomando en cuenta el grado de formalidad en el registro que conlleva la relación con esa persona .

De acuerdo a nuestra situación problema , ¿cuál debe ser la actitud del escritor (Jefe de recursos Humanos) para **responder a la crítica de los clientes?**

.....

.....

.....

Respondamos para entender como tenemos que adecuarnos a la situación comunicativa (Texto Argumentativo)

Variables Contextuales	Respuestas
¿Cuál es la tarea de escritura a realizar?	
¿Cuál es el propósito comunicativo del escrito?	
¿Quién es el destinatario del escrito? (receptor)	
Características del contexto (formal – informal)	
¿Cuál es relación entre los interlocutores?	
¿Cuál es la posición social de los involucrados?	

La primera tarea para elaborar la respuesta es focalizar :

¿Cuál es el Propósito comunicativo ?

Respuesta:
Convencer a los clientes del buen servicio

¿Sabías que?

La escritura se define como una habilidad que se trabaja y se desarrolla a lo largo de toda la vida. Sin embargo, cada vez que nos enfrentamos a una tarea de escritura en particular, se activan ciertos procesos mentales cognitivos

Planificación
Textualización -
Revisión

Planificación de la respuesta a los clientes

Destinatario y cómo lo voy a saludar	
¿Qué le voy a informar?	
¿Qué razones o argumentos voy a dar?	



Aprendamos

2.- Textualización

Producir un texto implica transformar las ideas en lenguaje escrito. Hay que recordar que los textos están en constante elaboración y que no es necesario que la primera versión sea perfecta. De esta forma, para mejorar la escritura se debe revisar permanentemente a través del trabajo con borradores y la reescritura.

Producir un texto implica transformar las ideas en lenguaje escrito.

Algunas estrategias

- Desarrollar el esquema o lista jerarquizada alargando el contenido más allá de la idea enunciada;
- Elaborar borradores y diferentes versiones
- Trabajo con borradores: Elegir el tema sobre el que van a escribir y planificaron su escritura.
- Escribir dos o más versiones del texto que contengan las distintas ideas que se les ocurrieron.



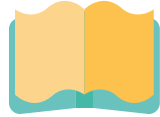
Apliquemos lo Aprendido

Completa plantilla para la redacción de texto argumentativo

1.- Tema	Atención al cliente
2.- Título a elegir	Objetivo (informa)
	Subjetiva (opina)
3.- Búsqueda de Información en Internet (Wikipedia)	(Selecciona alguna idea del artículo, nunca se copia, se puede citar la fuente)
4.-Argumentos	Argumento de autoridad: (buscar en google usando las comillas " frase sobre.....+ tesis , copiar usando al autor)
	Argumentos a favor (elegir 3).
	Argumento en contra (elegir 3)
	Argumento Experiencia Personal En mi caso,
5.- Adjetivos Valorativos	Importante , fundamental
6.- Conectores Textuales	En la actualidad, además, también, en primer lugar, por otra parte, pero, en resumen

1.- Tema	La alimentación
2.- Título a elegir	Objetivo (informa) la importancia de una alimentación saludable
	Subjetiva (opina) La alimentación ¿una preocupación o un exceso?
3.- Búsqueda de Información en Internet (Wikipedia)	Selecciona alguna idea del artículo, nunca se copia, se puede citar la fuente -Una alimentación saludable mejorar la calidad de vida de las personas
4.-Argumentos	Argumento de autoridad: (buscar en google usando las comillas " frase sobre.....+ tesis , copiar usando al autor) - La comida que comes puede ser la más poderosa forma de medicina o la forma más lenta de veneno.-Ann Wigmore.
	Argumentos a favor (elegir 3) Estar informado de lo que debemos comer es una responsabilidad con mi salud (informativo) La importancia de una comida saludable
	Argumento en contra (elegir 3) La comida chatarra crea adicción Afecta la salud
	Argumento Experiencia Personal En mi caso, suelo buscar un equilibrio en la alimentación que me permita disfrutar y no afectar mi salud
5.- Adjetivos Valorativos	Importante , fundamental
6.- Conectores Textuales	En la actualidad, además, también, en primer lugar, por otra parte, pero, en resumen

Leamos los argumentos en voz alta y vamos corrigiendo posibles errores.



Aprendamos

3.- Revisión de los escrito

La revisión es el momento de la escritura en que debes mirar el texto escrito desde distintas perspectivas y, de esta forma, poder corregirlo y enriquecerlo. Para esto, es importante enfocar la revisión a aspectos específicos de la escritura.

- A nivel comunicativo, relacionados con el contenido, el propósito y el destinatario
- A nivel textual (coherencia, cohesión, fallas gramaticales, ortográficas, etc.)

3.1.- Pauta de Revisión (texto argumentativo)

Criterio 1: Adecuación a la situación comunicativa

El texto se ajusta a la situación comunicativa planteada en la tarea de escritura. Desarrolla el tema propuesto considerando el propósito comunicativo de informar y la relación con el destinatario adecuando registro y tono.

Criterio 2: Coherencia

El texto muestra un sentido global, es decir, es posible reconstruir el vínculo entre la información y los argumentos. No presenta argumentos que se alejen del tema, argumentos confusos u omisión de información necesaria para la construcción del sentido global.

La coherencia se observa en los textos al identificar una idea central, la permanencia de esta a lo largo del texto sin que se introduzcan ideas nuevas sin relación o digresiones, ideas inconexas u omisión de información necesaria para la construcción de sentido.

Criterio N°3: Cohesión (conectores)

La cohesión corresponde a los diferentes mecanismos gramaticales para mantener las oraciones del texto unidas entre sí. Estos recursos son tres:

1. **Mantención del referente**, que asegura mediante diferentes mecanismos, como la reiteración, el uso de sinónimos y las correferencias, que el texto mantenga sus temas centrales.
2. El segundo mecanismo es la **progresión temática**, que consiste en asegurar que el texto avance por medio de un equilibrio entre la información nueva y la conocida.
3. Por último, se encuentra la conexión, que corresponde a una **adecuada relación lógico- semántica** entre las oraciones de un texto.

La conexión nos permite explicitar las relaciones temporales, causales y lógicas de las oraciones en un texto, mediante el uso apropiado de conjunciones, preposiciones o adverbios que, en este caso, ejercen la función de conectores. Los diferentes géneros condicionan los tipos de conectores usados en cada estructura

Criterio N° 4: Estructura

Los distintos géneros poseen una estructura convencional que organiza la información de un modo particular para cumplir su función comunicativa. Los géneros no solo son un modo verbal de participación social, sino que también dan forma a las estructuras verbales que los componen. En otras palabras, los usos gramaticales y de lenguaje dependen siempre del género textual. La categoría de género se refiere a la organización prototípica de los rasgos del texto (silueta del texto, ejemplo carta, receta, otros). Sin embargo, muchas veces los géneros se asocian con una secuencia textual predominante (por ejemplo, el cuento siempre es narrativo), mientras que otras veces esta asociación puede variar (un artículo puede ser tanto informativo como argumentativo). La estructura debe definirse, por lo tanto, según los parámetros de la tarea y el propósito.



Ejercitemos

Evaluemos Nuestra Producción Escrita de Término de los Argumentos para Convencer a los Clientes

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4
Rúbrica	<p>El texto no se ajusta al tema ni al propósito.</p> <p>No se dirige al destinatario.</p>	<p>El texto se ajusta al tema o al propósito.</p> <p>Se dirige al destinatario.</p> <p>No se ajusta al registro o tono requerido por la situación comunicativa.</p>	<p>El texto se ajusta al tema y al propósito.</p> <p>Se dirige al destinatario.</p> <p>El registro y tono son generalmente adecuados a la situación comunicativa.</p>	<p>El texto se ajusta al tema y al propósito.</p> <p>Se dirige al destinatario.</p> <p>Se ajusta siempre al registro y tono requerido por la situación comunicativa.</p>
Información adicional	<p>Registro: Variación de la lengua acorde al tema tratado, la intención comunicativa, la relación entre los interlocutores y el canal de comunicación (oral, escrito) en una situación comunicativa dada. Por ejemplo, si el destinatario es una autoridad, se debiera usar un registro formal, no se debieran emplear fórmulas afectivas, se debieran usar apelativos como «señor/a, estimado/a» y elementos de cortesía, como «con mucho respeto, por favor».</p> <p>Tono: Determina el grado de formalidad de los textos (solemne, neutral, informal, íntimo, etc.), las formas de tratamiento (cortés o descortés) y las marcas de subjetividad del emisor. Por ejemplo, si el destinatario es una autoridad, se debiera usar un tono formal y cortés, y evitar un tono impositivo o insistente.</p>			

Criterio 2: Coherencia

El texto muestra un sentido global, es decir, es posible reconstruir el vínculo entre la petición y los argumentos. No presenta argumentos que se alejen del tema, argumentos confusos u omisión de información necesaria para la construcción del sentido global.

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4
Rúbrica	El texto no presenta información suficiente para construir un argumento.	Presenta argumentos que se alejan de la petición o son confusos. Presenta uno o más argumentos sin desarrollo.	Presenta argumentos vinculados a la petición. Presenta uno o más argumentos parcialmente desarrollados para lograr el propósito de convencer.	Presenta argumentos vinculados a la petición. Presenta uno o más argumentos suficientemente desarrollados para lograr el propósito de convencer.
Información adicional	Ausencia de argumentos: En lugar de argumentar los textos narran o describen. Falta de información: El emisor omite elementos que da por sabidos.	Argumento sin desarrollo: Se enuncia el argumento pero no se desarrolla. Argumento confuso: Argumento que no muestra una relación semántica (lógica o subjetiva) en relación con la petición.	Argumento parcialmente desarrollado: Se enuncia el argumento, pero el desarrollo es débil.	Argumento desarrollado: Se enuncia y se desarrolla el argumento, presentando información complementaria (por ejemplo de tiempo, lugar, modo). Anticipa la posición del receptor.

Sentido global: Idea general del texto. Coherencia: Se refiere al significado de un texto en su totalidad. En el caso del texto argumentativo, este es coherente cuando los argumentos fundamentan la posición del emisor. Los segmentos del texto argumentativo son coherentes en la medida que conducen a una misma conclusión, en este caso, la justificación del porqué del término de contrato

Criterio 3: Cohesión (conectores)

El texto evidencia relaciones lógico-semánticas entre oraciones y párrafos, expresadas a través del empleo de conectores. Estos otorgan unidad semántica al texto.

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4
Rúbrica	<p>El texto presenta enumeraciones o yuxtaposiciones sin conectores.</p> <p>El texto presenta conectores casi siempre mal empleados.</p>	<p>El texto presenta algunos conectores que pueden ser escasos (uno o dos) o muy repetitivos.</p> <p>El texto presenta conectores</p> <p>Frecuentemente mal empleados (menos del 50 % correcto).</p>	<p>El texto presenta variados (tres o más) conectores.</p> <p>El texto presenta conectores</p> <p>frecuentemente bien empleados</p>	<p>El texto presenta variados (más de tres) conectores.</p> <p>Y</p> <p>El texto presenta conectores empleados siempre de forma adecuada.</p>
Información adicional	<p>Cohesión: Es la unión gramatical de las proposiciones de un texto y se consigue mediante tres procedimientos: la mantención del referente, la progresión temática y la conexión entre ideas. Esta rúbrica se centra exclusivamente en este último aspecto por medio de la evaluación del uso de conectores</p>			

Cierre de la Unidad

Expresa cuáles han sido los aprendizajes logrados en esta Unidad, argumenta tu postura, utilizando recursos anteriores (idea -razones -conectores adecuados a tu tipo de argumento)

Bibliografía

Bedwill , Percy y otros Rúbricas y otras herramientas para desarrollar la escritura en el aula , Santillana , 2015

Ejemplo de texto argumentativo sobre la televisión

<http://www.ejemplosdetextos.com/ejemplo-de-texto-argumentativo-sobre-la-television/>

Ejemplos

www.ejemplos.com/ejemplos-de-textos-argumentativos/

Ejemplos Software, buscadores, dialectos, etc...

www.iEjemplos.com

Ficha temática

<http://www.educarchile.cl/ech/pro/app/detalle?ID=106299>