



INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
SECCIÓN DE POSGRADO

**APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CASOS Y DESARROLLO DE
CAPACIDADES EN LA REDACCIÓN DE CARTAS
ADMINISTRATIVAS COMERCIALES ADEX 2018-I**

PRESENTADA POR

LETICIA DEL ÁGUILA FLORES DE MATOS

ASESOR

OSCAR RUBÉN SILVA NEYRA

TESIS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN EDUCACIÓN
CON MENCIÓN EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA**

LIMA – PERÚ

2019



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

La autora sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
SECCIÓN DE POSGRADO**

**APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CASOS Y DESARROLLO
DE CAPACIDADES EN LA REDACCIÓN DE CARTAS
ADMINISTRATIVAS COMERCIALES ADEX 2018-I**

TESIS PARA OPTAR

**EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN EDUCACIÓN
CON MENCIÓN EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA**

**PRESENTADA POR:
LETICIA DEL AGUILA FLORES DE MATOS**

**ASESOR:
DR. OSCAR RUBÉN SILVA NEYRA**

LIMA, PERÚ

2019

**APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CASOS Y DESARROLLO
DE CAPACIDADES EN LA REDACCIÓN DE CARTAS
ADMINISTRATIVAS COMERCIALES ADEX 2018-I**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Dr. Oscar Rubén Silva Neyra

PRESIDENTE DEL JURADO:

Dr. Florentino Norberto Mayuri Molina

MIEMBROS DEL JURADO:

Dr. Vicente Justo Pastor Santiváñez Limas

Dr. Carlos Augusto Echaiz Rodas

DEDICATORIA

A mi madre y a mi hijo Alejandro, por ser los más importantes en mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Al Instituto Superior Tecnológico Privado de Comercio Exterior ADEX, por la autorización para realizar la presente investigación. A los 48 estudiantes de segundo ciclo de la carrera de Administración de Negocios Internacionales ADEX 2018-I, que formaron parte del grupo experimental y control.

ÍNDICE

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	8
1.1. Antecedentes de investigación	8
1.1.1. En el ámbito nacional	8
1.1.2. En el ámbito internacional	12
1.2 Bases teóricas	14
1.2.1. Estrategias didácticas	14
1.2.2. Método de casos	14
1.2.3. Aprendizaje basado en competencias	17
1.2.3.1. Las competencias	17

1.2.3.2. Las capacidades	18
1.2.3.3. Desempeño	19
1.2.3.4. Evaluación	20
1.2.4. Redacción	21
1.2.4.1. Ortografía	21
1.2.4.2. Propiedades textuales	24
1.2.4.3. Repertorio lexicoadministrativo	26
1.2.4.4. Estructura de las cartas administrativas	26
1.2.5. Programa experimental	26
1.3. Definición de términos básicos	43
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	46
2.1. Formulación de la hipótesis	46
2.1.1. Hipótesis principal	46
2.1.2. Hipótesis derivadas	46
2.2. Operacionalización de variables	48
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	50
3.1. Diseño metodológico	50
3.1.1. Tipo y nivel de investigación	50
3.2. Diseño muestral	51
3.2.1. Población	51
3.2.2. Muestra	51
3.3. Técnicas de recolección de datos	52
3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	53
3.5. Aspectos éticos	54

CAPÍTULO IV: RESULTADOS	55
4.1. Resultados prueba de hipótesis principal	55
4.2. Resultados prueba de hipótesis derivadas 1, 2 y 3 de carta de presentación	58
4.3. Resultados prueba de hipótesis derivadas 1, 2 y 3 de carta de reclamo	62
4.4. Resultados prueba de hipótesis derivadas 1, 2 y 3 de carta de problema suscitado	66
4.5. Análisis estadístico	70
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74
5.1. Discusión	74
5.2. Conclusiones	79
5.3. Recomendaciones	80
FUENTES DE INFORMACIÓN	
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumentos de evaluación	
Anexo 3: Fichas de validación y confiabilidad de los instrumentos de Investigación	
Anexo 4: Permiso institucional	
Anexo 5: Pretest y Postest	
Anexo 6: Programa aplicativo de método de casos (sesiones de aprendizaje 4-13)	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultados generales pretest y postest GE y GC	56
Tabla 2. Resultados por capacidades pretest y postest GE y GC	57
Tabla 3. Resultados pretest redacción de una carta de presentación GE	58
Tabla 4. Resultados postest redacción de una carta de presentación GE	59
Tabla 5. Resultados pretest redacción de una carta de presentación GC	60
Tabla 6. Resultados postest redacción de una carta de presentación GC	61
Tabla 7. Resultados pretest redacción de una carta de reclamo GE	62
Tabla 8. Resultados postest redacción de una carta de reclamo GE	63
Tabla 9. Resultados pretest redacción de una carta de reclamo GC	64
Tabla 10. Resultados postest redacción de una carta de reclamo GC	65
Tabla 11. Resultados pretest redacción de una carta de problema suscitado GE	66
Tabla 12. Resultados postest redacción de una carta de problema suscitado GE	67
Tabla 13. Resultados pretest redacción de una carta de problema suscitado GC	68
Tabla 14. Resultados postest redacción de una carta de problema suscitado GC	69
Tabla 15. Análisis de normalidad	70
Tabla 16. Medidas descriptivas por grupos de estudio	71

RESUMEN

Objetivos: Determinar la aplicación del método de casos en la mejora del desarrollo de capacidades para la redacción de cartas administrativas comerciales en estudiantes de segundo ciclo de la carrera de Administración de Negocios Internacionales ADEX 2018-I. **Método:** El diseño es experimental y el tipo es cuasiexperimental, observacional, prospectivo y longitudinal. El muestreo es no probabilístico por conveniencia: 24 alumnos para el grupo experimental (GE) y 24 para el grupo control (GC). **Resultados:** En el postest, el GE obtuvo 9.5 puntos de 12 en ortografía y propiedades textuales (en el pretest, fue 6). En repertorio lexicoadministrativo, el GE sumó 3.2 de 4 (en el pretest, había obtenido 2). En la estructura de cartas administrativas comerciales, el GE obtuvo 4 de 4 (en el pretest, había obtenido 1). **Conclusión:** La aplicación del método de casos mejoró significativamente, de 9 a 16.7 puntos (38.5%), la redacción de cartas administrativas comerciales en el GE, mientras que el grupo control fue de 10.1 a 12.2 puntos (10.5%).

Palabras claves: Método de casos, redacción, cartas administrativas comerciales

ABSTRACT

Objectives: To determine the application of the case method in the improvement of the development of capacities for the writing of commercial administrative letters in second cycle students of the International Business Administration career ADEX 2018-I. **Method:** The design is experimental and the type is quasi-experimental, observational, prospective and longitudinal. Sampling is non-probabilistic for convenience: 24 students for the experimental group (GE) and 24 for the control group (GC). **Results:** In the posttest, the GE obtained 9.5 points out of 12 in spelling and textual properties (in the pretest it was 6). In the lexico-administrative repertoire, the GE added 3.2 out of 4 (in the pretest it had obtained 2). In the structure of commercial administrative letters, the GE obtained 4 of 4 (in the pretest it had obtained 1). **Conclusion:** The application of the case method improved significantly, from 9 to 16.7 points (38.5%), the writing of commercial administrative letters in the EG, while the group control was from 10.1 to 12.2 points (10.5%).

Key words: Case method, drafting, business administrative letters

INTRODUCCIÓN

Para comunicar ideas, información, peticiones, reclamos, mensajes en general, se necesitan codificar signos. Esto es seleccionar palabras de nuestro bagaje léxico para luego combinarlas en lo que llamamos frases y oraciones. Luego, hay que aplicar la sintaxis gramatical para formar párrafos que van a conformar textos.

Para los profesionales en letras, esta tarea no es muy difícil, pues el manejo del lenguaje verbal es una praxis cotidiana. Además, la práctica de la lectura permite, por naturalidad, una adecuada redacción, pero, para aquellos estudiantes que egresan de las aulas, les resulta una tarea muy difícil, pues no saben por dónde empezar y terminan postergándola hasta última hora.

El Perú es un país con poca cultura para la lectura, por lo que incluso los docentes en los colegios no están capacitados en ortografía y redacción. El resultado es catastrófico: alumnos egresados de la escuela que ingresan a la etapa de la educación superior con una redacción pésima. A esto, se suma la deformación lingüística de las conversaciones y publicaciones en las redes sociales.

El Instituto Superior Tecnológico Privado de Comercio Exterior ADEX es una institución especialista en ofrecer servicios educativos en administración de negocios internacionales. Inició sus actividades hace más de 30 años por la creciente demanda de empresas que deseaban contar con especialistas en comercio exterior y negocios. Muchos de sus egresados laboran ocupando cargos ejecutivos en importantes empresas líderes en el Perú y en el extranjero.

Por lo expuesto, se formuló el siguiente problema principal:

¿De qué manera la aplicación del método de casos mejoró el desarrollo de capacidades para la redacción de cartas administrativas comerciales en estudiantes de segundo ciclo de la carrera de Administración de Negocios Internacionales ADEX 2018-I?

El problema fue que los estudiantes no han podido desarrollar capacidades en la redacción de manera óptima, por lo que necesitaron capacitarse en la expresión escrita de documentos administrativos, como fueron las cartas de presentación de una empresa, producto o servicio, cartas de reclamo y hasta documentos que se debieron elaborar ante un problema suscitado.

Los problemas específicos que se plantearon fueron los siguientes:

¿De qué manera la aplicación del método de casos mejoró el desarrollo de capacidades para el logro de la ortografía y uso adecuado de las propiedades textuales en la redacción de cartas de presentación, reclamo y problema suscitado en estudiantes de segundo ciclo de la carrera de Administración de Negocios Internacionales ADEX 2018-I?

¿De qué manera la aplicación del método de casos mejoró el desarrollo de capacidades para el dominio del repertorio lexicoadministrativo en la redacción de cartas de presentación, reclamo y problema suscitado en estudiantes de segundo

ciclo de la carrera de Administración de Negocios Internacionales ADEX 2018-I?

¿De qué manera la aplicación del método de casos mejoró el desarrollo de capacidades para el manejo de la estructura de cartas administrativas comerciales en la redacción de cartas de presentación, reclamo y problema suscitado en estudiantes de segundo ciclo de la carrera de Administración de Negocios Internacionales ADEX 2018-I?

Como ya se mencionó, los conocimientos previos que trajo este grupo de jóvenes fueron insuficientes en cuanto al lenguaje escrito.

En la etapa escolar, estos estudiantes llevaron cursos de comunicación en los 11 años de estudios y no lograron los aprendizajes esperados en comunicación escrita. Una vez que llegaron al centro de estudios superior ADEX, se encontraron con sílabos que indicaron los logros a cumplir para aprobar. Muchas veces, las clases fueron tradicionales, mediante el método deductivo: primero la teoría y luego la práctica.

Antes de la ejecución de este trabajo, se reflexionó sobre qué hubiera sucedido si era al revés: si se aplicaba una estrategia didáctica que consistía en llevar al aula casos o problemas que hubieran sido resueltos por los alumnos en grupos, lo cual es llamado el método inductivo. En realidad, cuando se les presentó casos reales, los estudiantes se sintieron más motivados, porque el conflicto cognitivo permitió la búsqueda de la solución para el problema propuesto y, sobre todo, que se aplicó a su carrera.

Usar el método de casos, como estrategia didáctica, permitió que los alumnos hayan logrado los aprendizajes y desarrollado capacidades en la redacción de cartas a elaborar durante su trayectoria laboral.

Por ello, el objetivo general del presente trabajo fue el siguiente: Determinar

la aplicación del método de casos en la mejora del desarrollo de capacidades para la redacción de cartas administrativas comerciales en estudiantes de segundo ciclo de la carrera de Administración de Negocios Internacionales ADEX 2018-I.

Los objetivos específicos fueron los siguientes:

Determinar que la aplicación del método de casos mejoró el desarrollo de capacidades para el logro de la ortografía y uso adecuado de las propiedades textuales en la redacción de cartas de presentación, reclamo y problema suscitado en estudiantes de segundo ciclo de la carrera de Administración de Negocios Internacionales ADEX, antes y después de la aplicación del método de casos, durante el semestre 2018-I.

Determinar que la aplicación del método de casos mejoró el desarrollo de capacidades para el dominio del repertorio lexicoadministrativo en la redacción de cartas de presentación, reclamo y problema suscitado en estudiantes de la carrera de Administración de Negocios Internacionales ADEX, antes y después de la aplicación del método de casos, durante el semestre 2018-I.

Determinar que la aplicación del método de casos mejoró el desarrollo de capacidades para el manejo de la estructura de cartas administrativas comerciales en la redacción de cartas de presentación, reclamo y problema suscitado en estudiantes de la carrera de Administración de Negocios Internacionales ADEX, antes y después de la aplicación del método de casos, durante el semestre 2018-I.

Se formuló una hipótesis principal afirmativa:

La aplicación del método de casos mejora significativamente el desarrollo de capacidades para la redacción de cartas administrativas comerciales en

estudiantes de segundo ciclo de la carrera de Administración de Negocios Internacionales ADEX 2018-I.

De otro lado, se planteó una hipótesis nula:

La aplicación del método de casos no desarrolla capacidades para la redacción de cartas administrativas comerciales en estudiantes de segundo ciclo de la carrera de Administración de Negocios Internacionales ADEX 2018-I.

El Instituto Superior Tecnológico Privado de Comercio Exterior ADEX asignó a la investigadora dos grupos de alumnos de segundo ciclo de la carrera de Administración de Negocios Internacionales, semestre 2018-I, para el dictado del curso Producción de Textos e Informes Técnicos. Uno de ellos fue considerado grupo experimental (GE), en el que se aplicó el experimento en las sesiones correspondientes y el otro, grupo control (GC), en el que se cotejó el cumplimiento del plan de clase tradicional.

El presente estudio es importante, porque se comprobó que el programa experimental tuvo buenos resultados, por lo que se puede incluir en el sílabo de la asignatura Producción de Textos e Informes Técnicos. Con ello, los estudiantes se beneficiarán, quienes, además de aprobar, habrán cumplido con el logro de los aprendizajes, muy favorable para su carrera.

Asimismo, resulta útil para los docentes a cargo de la asignatura y para el Instituto Superior Tecnológico Privado de Comercio Exterior ADEX, pues el principio educativo siempre ha sido cumplir con las competencias de la carrera.

Además, haber desarrollado las capacidades para la elaboración de cartas de presentación, reclamo y problema suscitado, etc., son importantes para responder a las demandas laborales, las cuales son cada vez más exigentes. Actualmente, se necesitan profesionales que no solo sean proactivos, sino que

demuestren capacidades para la comunicación escrita correcta, pues serán los representantes de las empresas en las que laboren.

Esta propuesta didáctica puede aplicarse a sílabos de otras asignaturas del rubro de redacción en institutos y universidades del país.

En cuanto a las limitaciones, los resultados son generalizables solo para grupos con las características similares al perfil del estudiante ADEX. El programa de aplicación experimental (método de casos) fue diseñado por la investigadora y validado por juicio de tres expertos, por lo que fue la primera vez que se aplicó.

La ejecución de este trabajo fue de tipo cuasiexperimental y no experimental, debido a que se dependió de que los directivos designen dos secciones de estudiantes a la investigadora: una fue el grupo experimental y el otro, el control.

El desarrollo de las capacidades fue en relación a tres productos: cartas de presentación, reclamo y problema suscitado, por lo que su evaluación no pudo ser en una sola sesión, sino en tres, tanto para la evaluación diagnóstica como para la de salida.

El resultado de este trabajo aporta una propuesta con respecto a la aplicación del método de casos para desarrollar capacidades en la redacción de cartas administrativas de manera significativa.

El diseño del trabajo fue experimental, de nivel cuasiexperimental prospectivo, longitudinal, observacional, con enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 60 estudiantes: 30 de una sección (GE) y 30 de otra (GC), pero debido a que algunos alumnos no asistieron, la muestra fue por conveniencia: 24 estudiantes conformaron el grupo experimental y 24, el control.

El capítulo I presenta el marco teórico, en el que se habla de las variables métodos de casos y redacción; el capítulo II, la hipótesis y variables; el capítulo III,

la metodología; el capítulo IV, los resultados; el capítulo V, la discusión; y, finalmente, las conclusiones, recomendaciones, fuentes de información y anexos.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de investigación

1.1.1 En el ámbito nacional

Sobre la variable independiente: método de casos

Príncipe (2015) realizó una tesis para optar el grado académico de maestra en educación, en la Universidad Nacional de Trujillo, titulada: Método de estudio de casos y comprensión lectora en los estudiantes del cuarto grado de primaria de la I. E. Virgen del Carmen, Trujillo 2014. Esta investigación cuasiexperimental tuvo como objetivo identificar la influencia del método de casos en la comprensión lectora de 28 alumnos (otros 28 fueron para el grupo control). Se aplicó un programa de 12 sesiones de 45 minutos cada una, durante tres meses.

El resultado fue que el método de casos mejoró la comprensión lectora de los alumnos después de la aplicación del programa con un 32,85% de significancia, mientras que el grupo control obtuvo un 3,05%, lo cual no es estadísticamente significativo.

La diferencia media del grupo experimental (post-pre) fue 6,57 con un intervalo de confianza (95%); el valor de la prueba estadística es $t_c = 8,19$ con

nivel de significancia menor al 5% ($p < 0,05$). Con ello, se demostró que el método de estudios de casos influye en la mejora de la comprensión lectora.

Con respecto al grupo control (post-pre), la diferencia media fue 0,61 con un intervalo de confianza (95%); el valor de la prueba estadística es $t_c = 1,47$ con nivel de significancia mayor al 5% ($p > 0,05$). Con ello, se demostró que si no se aplica el método de estudio de casos, los estudiantes no van a mejorar la comprensión lectora.

Rojas (2015) realizó una tesis experimental para obtener el grado de doctor en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM). En esta, aplicó una metodología de enseñanza de las telecomunicaciones que consistía en aprender a hacer de manera natural y funcional con conectivismo, con estudio de mercado, técnica de enseñanza adaptativa y estilo visual-kinestésico. Todo ello era para influir en las competencias de los estudiantes. Se llegó a demostrar la hipótesis: la metodología innovadora de enseñanza de las telecomunicaciones influye significativamente en la media de evaluación de competencias.

La metodología innovadora consistió en cumplir con por lo menos 90% de una lista de indicadores para el desarrollo de las sesiones, que el investigador presentó y que corresponden al docente (planificación del curso y de las sesiones, objetivos y contenidos), actividades del alumno (participación activa, realiza trabajos, expone con su equipo, emplea TICs y base de datos), medios y recursos (empleo del aula virtual, de internet, TICs fuera y dentro del aula, cámaras, terminales Smart Phone, laboratorio), relación alumno-alumno (actividades significativas grupales), profesor-alumno (tutorías virtuales, retroalimentación y reforzamiento constante) y evaluación del alumno (prácticas; exámenes; trabajos

de laboratorio e investigación grupales, con máximo cuatro estudiantes; cuestionarios; rúbricas).

Sobre la variable dependiente: redacción

Ivarra y Aguilar (2015) elaboraron una tesis para optar el grado de magíster en la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), titulada Recursos educativos abiertos como estrategias de aprendizaje para la producción de textos narrativos escritos en estudiantes del 4to grado de educación primaria de la IE n.º 36410 de Huancavelica.

El objetivo fue mejorar las capacidades de producción de textos narrativos mediante el uso de recursos educativos abiertos (REA) como estrategia metodológica e interactiva. La experiencia piloto consistió en empoderar al docente y 18 estudiantes, junto a sus padres, con habilidades necesarias durante un mes de clases. Los REA son mapas curriculares, materiales de curso, libros de estudio, *streaming* de videos, aplicaciones multimedia, *podcasts*, etc.).

Los resultados: el grupo experimental incrementó sus resultados luego de trabajar diferentes actividades dentro de las sesiones de aprendizaje. Los resultados evidenciaron la mejora de las capacidades de la producción de textos.

En la evaluación de entrada, 0% de estudiantes no alcanzaron el nivel del logro esperado; 11% estuvieron en proceso. Durante las sesiones, se fueron evaluando a los estudiantes. Por ejemplo, el 22% logró el nivel esperado y el 39%, no.

Ferrucci (2013) realizó una tesis para optar el grado de magíster en la PUCP, titulada Desarrollo alcanzado en la redacción académica por los alumnos ingresantes a un curso de habilidades lingüísticas básicas de una universidad

privada de Lima. Este fue un estudio de caso con enfoque mixto y diseño no experimental.

Fueron 150 alumnos ingresantes al curso de Nivelación de Lenguaje en el ciclo 2012-2. Para evaluar el desarrollo alcanzado en redacción académica por estos alumnos, se les aplicó la Prueba Diagnóstica del Desempeño en Redacción Académica (PDDRA).

Los criterios a medir fueron pertinencia y solidez del contenido, organización del contenido, competencia léxico-gramatical, puntuación, ortografía. El resultado final de la prueba fue de 10,03 (desaprobatorio). Solo 18% aprobó. La nota mínima fue 2 y la máxima, 18.

Con ello, se demostró que el desarrollo alcanzado por los alumnos en redacción académica no es homogéneo en todos los criterios e indicadores evaluados, sino que los alumnos presentaron mayores deficiencias en los criterios relacionados con la organización de las ideas del texto, de los párrafos y con la ortografía.

Luyo (2012) ejecutó una investigación en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de tipo correlacional: capacidades lingüísticas y competencia profesional en estudiantes de bachillerato de la sede Cañete. Se aplicó una prueba para determinar las capacidades lingüísticas en las siguientes dimensiones: aprender a leer y aprender a escribir. Se recogieron calificaciones a través de la técnica del análisis documental de cinco asignaturas (Arte, Historia, Epistemología, Filosofía e Investigación Científica). La muestra estuvo conformada por 70 estudiantes, los cuales fueron elegidos de manera no probabilística.

Los resultados demostraron ausencia de relación entre aprender a leer y la competencia profesional, así como entre la dimensión aprender a escribir y la competencia profesional. En conclusión, la competencia profesional que se da en un nivel medio no tiene nada que ver con las capacidades lingüísticas que se obtiene en un nivel bajo.

1.1.2 En el ámbito internacional

Sobre la variable independiente: método de casos

Miranda y Solar (2012) elaboraron una tesis cuasiexperimental titulada Influencia del método de estudio de casos en el mejoramiento del valor de respeto y honestidad en los alumnos del cuarto grado de educación primaria del C.E. n.º 80014 José Carlos Mariátegui en el distrito de la Esperanza, para optar el título de licenciada en Educación Primaria. El objetivo fue demostrar que la mencionada metodología mejora los valores de respeto, honestidad. Fueron 28 alumnos del grupo experimental y 28 del control con edades entre los 9 y 11 años.

Antes de la aplicación del método, el grupo experimental obtuvo un 73,33% y el de control, 79,11%, lo que demostró que los alumnos se encontraban, en su mayoría, en proceso de desarrollo de respeto y honestidad. Después del experimento, el grupo de estudio logró el 80,48%. Con ello, la mejora fue significativa con un 7,14% de avance, mientras que el grupo control solo tuvo un avance del 1,47%.

Noyola (2009) elaboró una tesis de maestría, en la que realiza una propuesta didáctica basada en la metodología para el aprendizaje colaborativo para alumnos de cuarto semestre de la asignatura Historia de México II. El objetivo fue hacer que los estudiantes no solo adquieran conocimientos históricos,

sino que, mediante estos, puedan explicarse situaciones concretas de su vida diaria en lo social, político, económico, cultural, es decir, aprendizaje significativo. La aplicación se realizó durante un semestre académico a 448 alumnos, quienes participaron de manera activa y comprometida, de manera grupal, con una buena relación con el docente. Los estudiantes se mostraron interesados en construir su propio aprendizaje. El aprendizaje colaborativo propició la inserción grupal y social del adolescente, es decir, que los jóvenes aprendieron a manejar de forma efectiva y afectiva sus estados de ánimo, las rivalidades entre compañeros, las tensiones y conflictos por la diversidad de caracteres y personalidades. Asimismo, se propició la crítica, el pensamiento independiente, autónomo y flexible.

Sobre la variable dependiente: redacción

Espíndola (2017) elaboró una tesis titulada Producción de textos, argumentación y metodología de la investigación: una propuesta didáctica para la educación media superior en México. Este estudio propone una secuencia didáctica que sensibilice al profesor y al alumno para subsanar algunas de las carencias con las que los alumnos avanzan en el bachillerato en cuanto a la redacción. El objetivo no era formar expertos en la producción de textos, argumentación o investigación, sino que conozcan las herramientas y recurran a ellas al momento de la solución de la secuencia didáctica.

Se realizó el experimento en ocho sesiones, las cuales estuvieron sustentadas en el aprendizaje basado en problemas, el constructivismo, la enseñanza de la lengua y la investigación. Los alumnos redactaron ensayos académicos. Los resultados mostraron que hubo más participación y desarrollo del pensamiento crítico cuando se plantean temas con impacto social que afectan

la vida cotidiana de los alumnos. Asimismo, fomentar la investigación fue un punto favorable. Finalmente, es necesario sensibilizar a los docentes para el uso de la didáctica y los recursos.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Estrategias didácticas

La didáctica moderna implica usar estrategias que estén acordes al enfoque por competencias, en el que el aprendizaje se centra en los estudiantes, quienes, gracias a las técnicas del docente, se automotivarán y tomarán conciencia de su plan de vida y autorrealización.

La didáctica significa el arte de enseñar e implica utilizar estrategias para lograr los aprendizajes prefijados, mediante métodos que sean estructurados, planificados y creativos. Las estrategias didácticas contienen a las técnicas de enseñanza, procedimientos específicos que se van a poner en acción con las actividades (Tobón, 2005).

Las técnicas didácticas a emplear son variadas (la argumentación, juego de roles, exposición, lluvia de ideas, debate, el resumen, los mapas mentales, juego de roles, Philip 66, diálogos simultáneos, foro, mesa redonda, simposio) de acuerdo a los métodos a seguir: método de casos, método inductivo, método deductivo, método analítico, sintético, método de proyectos.

1.2.2 Método de casos

Castro (s. f.) señaló que, en 1870, un profesor de Harvard empezó a enseñar leyes haciendo que los estudiantes leyeran casos en lugar de leer libros de texto. Formalmente, se le denomina método de casos (MdC), en 1914.

Según la Dirección de Investigación y Desarrollo Educativo, en el siglo XX, se usaba este método solo para los campos del derecho, administración, medicina, ciencias políticas. Actualmente, está teniendo una significativa presencia en el ámbito de las ciencias sociales.

El MdC usa el aprendizaje por descubrimiento (Bruner, 1960), en el que el estudiante se plantea preguntas para después formular sus propias respuestas.

A esta estrategia eficaz, también, se le conoce como estudio de casos. La idea es que los alumnos se enfrenten a situaciones reales para luego pasar a la incertidumbre, análisis y, finalmente, puedan emitir juicios, buscar soluciones y tomar decisiones.

Este método es significativo cuando no solo se le brinda al estudiante el escenario de la vida real, sino cuando se le da la información necesaria. Ello contribuye a dar un enfoque práctico a situaciones diversas. El docente deberá mantener el orden del procedimiento, motivar la participación, estimular el planteamiento de tesis novedosas, mantener el ritmo de la discusión en torno a un ambiente cálido y amable, mantener el interés de los participantes.

Para elaborar los casos, se requiere de experiencia e imaginación por parte del docente, escribir el caso como si se tratara de un guion para una película, pero, antes de todo esto, se deberá plantear los objetivos bien claros para que el caso refleje lo que se va a aprender.

Golich (2000), en Castro, señaló que un profesor que enseña mediante el método de casos es como un director de orquesta, pues este no hace música por sí solo, tampoco genera aprendizaje por sí solo. El resultado depende de la actuación de cada uno.

El aprendizaje por descubrimiento se aplica en el método de casos. Requiere de una participación activa del estudiante, quien debe decidir qué, cómo y cuándo debe estudiar, en vez de esperar a que el profesor le dicte contenidos. El aprendiz es expuesto a ejemplos que le permitan descubrir la teoría.

Este tipo de aprendizaje tiene ventajas: permite desarrollar habilidades que permiten el aprendizaje autónomo, el alumno se siente protagonista del proceso, aprende mejor gracias a la discusión y porque se acercan a la realidad. Ahora, el éxito va a depender del manejo del docente (Castro, s.f.)

Según Reynolds, en Andreu, Gonzales, Labrador, Quintanilla y Ruiz (2004), existen cinco razones fundamentales que avalan la eficacia del método del caso:

- 1) Los estudiantes desarrollan mejor sus capacidades mentales evaluando situaciones reales y aplicando conceptos que si hubieran aprendido esos mismos conceptos, simplemente, a partir de ejemplos teóricos.
- 2) Los alumnos estarán mejor preparados para el desarrollo de su actividad profesional que aquellos que hayan aprendido fórmulas teóricas con poca práctica.
- 3) Las ideas y conceptos se asimilan mejor cuando se analizan en situaciones que han surgido de la realidad.
- 4) El trabajo en grupo y la interacción con otros estudiantes constituyen una preparación eficaz en los aspectos humanos de gestión.
- 5) Los alumnos dedican voluntariamente más tiempo a trabajar, ya que consideran más interesante trabajar con casos que las lecciones puramente teóricas (p.3).

1.2.3 Aprendizaje basado en competencias

1.2.3.1 Las competencias

Tobón (2005) señaló que competencia no es ser competitivo, sino que es un proceso complejo en el que la persona pone acción, actuación y creación para resolver problemas y realizar actividades (de la cotidianidad y el ámbito laboral) para aportar la construcción y transformación de la realidad. Para ello, se integran el saber ser, el saber conocer, el saber hacer, teniendo en cuenta los requerimientos del entorno, la conciencia crítica, creatividad, espíritu de reto y buscando el bienestar humano.

Este enfoque plantea que se debe abordar a cada persona como ser único, en camino de constante toma de conciencia de sí mismo, abierto a la experiencia y en continuo aprendizaje

Jaurlaritza (s.f.) sostuvo que “adquirir una competencia supone haber aprendido sobre algo y movilizar los aprendizajes adquiridos ante una determinada situación o problema” (p.39).

Como señaló bien Jaurlaritza, el desarrollo de competencias no puede darse únicamente al final, sino que debe estar presente en todas las fases del proceso junto a la evaluación continua, pues solo cuando la evaluación está integrada al proceso mejoran los resultados finales.

Tobón clasificó las competencias en básicas, genéricas, y específicas. Las básicas son las que son fundamentales para vivir en sociedad y desenvolverse en el ámbito laboral, como son las competencias comunicativas, matemática, autogestión del proyecto ético de la vida, manejo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, afrontamiento del cambio y liderazgo. Las genéricas son aquellas comunes a varias ocupaciones o profesiones, por ejemplo,

para la carrera de Administración de Negocios, el trabajo en equipo, resolución de problemas, planificación del trabajo son comunes con las otras carreras. Las competencias específicas se refieren a las propias de una determinada carrera. Por ejemplo, las competencias de un administrador son diseño de proyectos, liderazgo empresarial, gestión de recursos, administración de presupuestos, marketing, gestión del talento humano.

La competencia es la que conlleva a la empleabilidad de los graduados, a desarrollar un trabajo de manera productiva, en el que el individuo es autónomo, crítico y reflexivo. Las nuevas demandas laborales hacen que las empresas busquen algo más que técnicos (Aracil en Jaurilaritza).

1.2.3.2 Las capacidades

Román, en Tobón (2005), indicó que las capacidades se componen de destrezas y estas de habilidades. Por ejemplo, una expresión escrita es una capacidad que se descompone en destrezas, como vocabulario, ortografía, puntuación, elaboración de frases, elaboración de textos y redacción. La destreza del vocabulario puede descomponerse en las siguientes habilidades: búsqueda en el diccionario y empleo de raíces etimológicas de las palabras.

Diversos autores han dado distintos enfoques sobre las capacidades. Para algunos autores, se relacionan con la oportunidad que se les da a las personas de construir sus vidas de la forma que creen apropiada. Ello implica adquirir conocimientos y habilidades para ser agentes de cambio en la sociedad. Walker (en Escrich, Lozano y García, 2013) señaló que estas oportunidades y habilidades pueden ser promovidas en la educación superior. La lista de capacidades que propuso fue razón práctica, resiliencia educacional, conocimiento e imaginación,

disposición al aprendizaje, relaciones y redes sociales, respeto, dignidad y reconocimiento, integridad emocional e integridad física.

La razón práctica resultó, para Escrich, Lozano y García, la más interesante, pues implicaba poder formarse una concepción del bien y reflexionar críticamente acerca de la planificación de la propia vida:

Desarrollar una capacidad, en la universidad, no implica solo las enseñanzas orientadas al desarrollo de instrumentos y herramientas que nos permitan desarrollar una labor mecánica, sino que hay que practicar reflexión, la crítica, el respeto, el diálogo, los que van a posibilitar la vida en sociedad, la convivencia y el cambio (p.12-13).

Las inteligencias múltiples permiten diseñar las actividades docentes y favorecen el desarrollo de las capacidades (Tobón, 2005) que se van a planificar en cada una de las unidades del sílabo universitario. Estas, a su vez, se van a manifestar en criterios de desempeño.

1.2.3.3 Desempeño

Según Tobón (2005), los criterios de desempeño implican el saber ser, saber hacer y saber conocer. Un desempeño idóneo requiere de la integración de estos tres aspectos y de las estrategias metacognitivas (conocimiento del alumno de su propio proceso mental, cuando reconoce qué dificultades tuvo con el desempeño, cómo las superó, autoevaluación), cognitivas y afecto-motivacionales.

Cuando el docente propuso una actividad en una sesión de clase, como es la resolución de un problema, se puso en acción los tres saberes: saber ser (motivación, sentido de reto, interés en el trabajo bien hecho, cooperación y búsqueda de la idoneidad), saber conocer (comprensión del problema o de la

actividad en el contexto) y el saber hacer (ejecución de procedimientos específicos para resolver el problema con planeación, regulación y evaluación.

Los indicadores de logro fueron comportamientos, evidencias, señales, pistas, rasgos observables que permiten identificar que se ha alcanzado lo previsto. Por ejemplo, el alumno, al final de la sesión (o unidad), redactó una carta de presentación con ortografía y propiedad textual, usando las técnicas de redacción aprendidas para aprender a elaborar documentos administrativos.

1.2.3.4 Evaluación

Para la evaluación por competencias y capacidades, ya no se emplean baterías estandarizadas, pruebas escritas, sino instrumentos de evaluación, como son rúbricas, listas de cotejo, anecdotarios, etc.

Dado que el método del caso precisa que los estudiantes analicen, juzguen y tomen decisiones, la mayoría de las acciones que los grupos adopten no serán consideradas ni buenas ni malas; las críticas directas del profesor hacia cualquier juicio o decisión de un grupo no se harán nunca delante del resto de los grupos, pues son perjudiciales y pueden afectar a la dinámica de todos. Como recuerda Reynolds (1990), para un caso-decisión, el resultado de las acciones emprendidas, en su momento, llevará tiempo después de haberlas tomado y nuestros alumnos no cuentan con esa posibilidad. Nuestra labor como docentes, por tanto, consistirá en alentar a los estudiantes a que aporten observaciones que consideren de utilidad, sin esperar que una solución sea la correcta frente a todas las demás (Andreu, Gonzales, Labrador, Quintanilla y Ruiz, 2004, p.10).

1.2.4 Redacción

Redactar significa poner en orden. En un sentido más preciso, consiste en expresar por escrito los pensamientos o conocimientos ordenados con antelación. Según Vivaldi (2000), el mejor procedimiento para aprender a escribir es escribir mucho: “Es preciso emborronar muchas cuartillas, tachar y corregir continuamente: la facilidad se adquiere... a la fuerza de tropezar con las dificultades” (p.4).

1.2.4.1 Ortografía

a) Ortografía literal: Uso adecuado de las mayúsculas y minúsculas.

- Mayúsculas: Para nombres propios, instituciones, empresas, programas, planes proyectos.

- Minúsculas: Para días de la semana, meses y estaciones, títulos y cargos, profesiones.

b) Ortografía puntual: Se refiere al uso correcto del punto, coma, y punto y coma.

• **Punto:**

- Hay abreviaturas que llevan punto: Sr., Sra., Dr., Lic., EE.UU., O. E. A., pág., S. A., Docum.

- Punto y seguido: Para separar oraciones indirectamente relacionadas.

- Punto y aparte: Para separar ideas estructuradas en párrafos.

• **Coma:** Los tipos de coma, según Vivaldi (2000), son los siguientes:

- Coma enumerativa: Separa enumeraciones. Por ejemplo, las cartas que un estudiante de administración debe saber redactar son carta de presentación, de reclamo y problema suscitado.

- Coma apositiva: Se coloca entre paréntesis el nombre o cargo del personaje. Por ejemplo, Pedro Pablo Kuczynski, presidente de la República, ha declarado sobre el caso Odebrecht.

- Coma explicativa: Encierra incisos. Por ejemplo, Mi primo, que estudió medicina hace muchos años, llegó de viaje anoche.

- Coma hiperbática o de inversión: Cuando el circunstancial cambia de lugar. Por ejemplo, Con mucho esfuerzo, logró ascender a general.

- Coma adversativa: Indica oposición de ideas. Por ejemplo, Irá, pero un poco tarde. Ganó, aunque de mala gana. No bota los cartones, sino que compra más.

- Coma causal: Indica la causa de la primera acción. Por ejemplo, Irá a la cárcel, ya que asesinó a su esposa.

- Como consecutiva: Indica la consecuencia de la primera acción. Por ejemplo, El sol me está dando en la cara, así que tendré que aplicarme el bloqueador solar.

- Coma elíptica: Es la que reemplaza al verbo para no repetirlo. Por ejemplo, María tiene 50 años; Carlos, 35; y Lili, 28.

- Coma condicional: Cuando la condición cambia de lugar. Por ejemplo, Si va a manejar, no tome licor.

- Coma en el caso de los adverbios que terminan en “mente”. Por ejemplo, Finalmente, le compró el auto.

• **Punto y coma:** Signo que se usa para separar oraciones con cierta proximidad, más que un punto y seguido. El punto y coma se usa para lo siguiente:

- Separar la coma elíptica. Por ejemplo, Él tiene 50 años; su novia, 40.

- Separar oraciones más relacionadas en lugar del punto y seguido. Por ejemplo, En el encuentro, él no sintió ninguna emoción por ella; en cambio, Melissa, como toda mujer enamorada, se lanzó a sus brazos (diario Perú 21).

- Separar ideas que incluyan varias comas. Por ejemplo, Es que, en muchos casos, no hay los síntomas en las personas que tienen el colesterol elevado; y si aparecen, suelen ser ignorados.

- Separar oraciones largas que incluyan conjunciones adversativas. Por ejemplo, Carol, con mucho esfuerzo, logró reunir los documentos para la matrícula; no obstante, llegó tarde a la inscripción.

- Separar el antecedente de la consecuencia. Por ejemplo, El bullicio en las calles, los corazones en las puertas de los restaurantes, las flores que van y vienen y los estantes sin chocolates; la celebración por el Día del amor va a ser apoteósica.

c) Ortografía acentual: La forma adecuada de tildar las palabras van a depender de las reglas (RAE, 2018). Los tipos son los siguientes:

- Palabras agudas: Llevan tilde las que tienen acento en la última sílaba y terminan en “n”, “s” o vocal. Por ejemplo: administración, atrás, realizó.

- Palabras graves: Llevan tilde todas, menos las que tienen acento en la última sílaba y terminan en “n”, “s” o vocal. Por ejemplos, cáncer, súper.

- Palabras esdrújulas: Todas se tildan. Por ejemplo, Sudamérica.

- Hiato acentuales: Son una excepción a las reglas, y es cuando hay una vocal débil con fuerza de voz y está junto a una fuerte. Por ejemplo, país, continúa.

- Monosílabos: no llevan tilde: fe, dio, vio, ruin.

- Monosílabos diacríticos: Cuando tienen doble función gramatical. Por ejemplo, tú-tu, él-el, mí-mi, sí-si, dé-de, sé-se, té-te, más-mas, qué-que, cuál-cual, quién-quien.

- Palabras compuestas unidas con guion: Cada una mantiene su tilde. Por ejemplo, conflicto árabe-israelí.

- Palabras compuestas sin guion: Solo lleva tilde la última palabra si la tuviera. Por ejemplo, decimosexto, mediodía, baloncesto, bisílaba.

1.2.4.2 Propiedades textuales (USMP-FMH, 2017)

a) Coherencia

- Tema: Puede ser una personalidad (el papa), un suceso importante (la guerra con Chile), una enfermedad (cáncer), una virtud (la inteligencia emocional), una concepción (el socialismo), vivencias (sexo y amor), un aspecto psicológico (la depresión en universitarios).

- Subtemas: Son temas que integran a un tema.

- Idea principal: Es una oración que presenta el subtema del párrafo. En un texto, cada párrafo desarrolla un subtema del tema general.

- Claridad: Es hacerse entender con la primera leída; no usar verborrea. Lo mejor es usar el sujeto, verbo y predicado, y las comas explicativas deben ser cortas. Error: Ana Jiménez, una pobladora del asentamiento humano Los Aquiles,

que solía llegar temprano a su trabajo, y además era muy responsable, ganó el premio mayor. Mejor: Ana Jiménez ganó el premio mayor. Esta pobladora del asentamiento humano Los Aquiles solía llegar temprano a su trabajo y era muy responsable,

- Concisión: Es suprimir las palabras inútiles. Error: El día de ayer, una mujer madre embarazada tiró al piso la cantidad de diez vestidos de color negro. Mejor: Ayer, una embarazada tiró al piso diez vestidos negros.

b) Cohesión

- Referentes: Anáfora (reemplaza el nombre de alguien para evitar la repetición: Robin Williams murió en 2014. Él personificó a Patch Adams); Catáfora (cuando unas palabras hacen referencia a otras que serán mencionadas: Algunas mujeres no desean iniciar un embarazo, pues temen contraer el virus más temido en los últimos meses: el Zika); y Elipsis (se elimina una palabra por estar sobrentendida: El brócoli previene el cáncer de hígado. Debe consumirse de tres a cinco veces por semana. También, previene el tumor de mama).

- Conectores: Orden (En primer lugar,...), Contraste (Sin embargo,...), Consecuencia (Por esta razón,...), Secuencia temporal (Luego,...), etc.

- Signos de puntuación: Hay casos en que un mal uso de estos puede dar otro significado a la oración. Por ejemplo, hay diferencia entre estas oraciones: A Juan le gustan las mujeres y los hombres le son indiferentes. A Juan le gustan las mujeres, y los hombres le son indiferentes.

c) Adecuación

- Contexto: Se debe tener en cuenta el tipo de público al que nos dirigimos,

ya sea por nivel de complejidad o interés. ¿Cómo debemos redactar un texto sobre depresión y estrés universitario en una revista científica?

- Finalidad de la comunicación: Para que la redacción sea adecuada, se debe tener en cuenta si el estilo de la redacción es emocional o va a presentar las virtudes de la empresa, va a reclamar, exponer, argumentar, contrastar, proponer soluciones, establecer categorías.

- Intensión del emisor: Se debe tener en claro si el texto va a informar, entretener, advertir, convencer u ordenar.

1.2.4.3 Repertorio lexicoadministrativo

a) Precisión: Es cuando se busca que el sustantivo, adjetivo calificativo o verbo sea el adecuado para el texto (Orbegozo, 2000).

b) Cantidad de palabras técnicas: Es cuando se tiene un bagaje de palabras técnicas suficiente para poder diversificarlas en los párrafos.

1.2.4.4 Estructura de cartas administrativas

a) Esquema: Es la planificación de la cantidad de párrafos y qué ideas se van a desarrollar en cada uno.

b) Jerarquización de las ideas por párrafo: Se plantean las ideas principales y secundarias en cada párrafo.

1.2.5 Programa experimental

El programa experimental ha sido diseñado por la investigadora, con fundamento en las bases teóricas, principalmente en el enfoque por competencias y en el método de casos. Son 16 sesiones planificadas, de las cuales las tres

primeras corresponden al diagnóstico de la situación (evaluación de entrada) para saber el aprendizaje logrado por los estudiantes en su trayectoria escolar con respecto a sus capacidades en la redacción de tres tipos de cartas administrativas: de presentación, de reclamo y de problema suscitado. Luego, se trabajarán 10 sesiones efectivas para el logro de los aprendizajes en ortografía, redacción propiamente dicha (propiedades textuales) y diseño de la estructura de las cartas, mediante el método de casos.

Las sesiones 14, 15 y 16 servirán para la evaluación de las capacidades logradas en los tres productos (las cartas mencionadas). Será un tipo de carta por cada sesión. De esta manera, se podrán obtener resultados específicos sobre la redacción para cada caso.

**PROGRAMA APLICATIVO DE MÉTODO DE CASOS PARA EL
DESARROLLO DE CAPACIDADES EN REDACCIÓN DE CARTAS
ADMINISTRATIVAS**

SESIÓN 1: PRETEST CARTA DE PRESENTACIÓN

1. Se presentó el caso y se indicó redactar una carta de presentación.
2. Se calificó con la rúbrica para evaluar cartas administrativas.

SESIÓN 2: PRETEST CARTA DE RECLAMO

1. Se presentó el caso y se indicó redactar una carta de reclamo.
2. Se calificó con la rúbrica para evaluar cartas administrativas.

SESIÓN 3: PRETEST CARTA DE PROBLEMA SUSCITADO

1. Se presentó el caso y se indicó redactar una carta de problema suscitado.
2. Se calificó con la rúbrica para evaluar cartas administrativas.

SESIÓN 4

1. Título: Ortografía literal

2. Fundamentación: El conocimiento, uso y valoración de la aplicación correcta de las minúsculas y mayúsculas es importante para la redacción administrativa.

3. Competencia específica: Observa e identifica los errores en el uso de las mayúsculas y minúsculas en el caso de carta administrativa propuesta y emplea la teoría relacionada al tema para corregir las mayúsculas y minúsculas, según corresponda.

4. Estrategias de enseñanza-aprendizaje

Estrategia de enseñanza: método de casos, por descubrimiento, exposición dialogada.

Estrategias de aprendizaje: observaciones, lluvia de ideas, análisis, correcciones.

5. Contenidos

Los días de la semana y los meses del año, las mayúsculas después de los dos puntos, mayúsculas para instituciones y acontecimientos, los cargos con minúscula, uso de mayúsculas y minúsculas en programas, planes y proyectos.

6. Materiales

Para el docente: multimedia, Power Point

Para el estudiante: papel bond, lápiz, borrador

7. Actividades

Motivación: Se presenta la siguiente frase: la mala ortografía es una enfermedad de transmisión textual. Se recoge saberes previos y conflicto cognitivo (¿cómo se escribe un grado académico, un día de la semana...?).

Presentación del caso: Se presenta una carta con errores para que los estudiantes corrijan.

Lluvia de ideas: Los estudiantes intervienen y sustentan.

Actividad grupal: En grupos, analizan, discuten, buscan en internet con sus celulares, comprueban, corrigen.

Plenaria: Los grupos exponen.

Teoría: La docente expone la teoría con las soluciones de los casos, refuerza.

8. Evaluación

Se intercambian las cartas de los grupos. Ahora, a cada uno le toca la carta de su compañero y corrigen.

Evidencia de conocimiento: Intervenciones orales sobre teoría.

Evidencia de proceso: Uso correcto de mayúsculas y minúsculas en el caso presentado.

Evidencia de producto: Carta corregida.

SESIÓN 5

1. Título: Ortografía puntual

2. Fundamentación: El conocimiento, uso y valoración de la aplicación correcta de los signos de puntuación es importante para la redacción administrativa.

3. Competencia específica: Observa e identifica los errores en el uso de los signos de puntuación en el caso de carta administrativa propuesta y emplea la teoría relacionada al tema para corregir las comas, los puntos seguidos, los dos puntos, punto y coma, según corresponda.

4. Estrategias de enseñanza-aprendizaje

Estrategia de enseñanza: método de casos, por descubrimiento, exposición dialogada.

Estrategias de aprendizaje: observaciones, lluvia de ideas, análisis, correcciones.

5. Contenidos

Uso del punto, punto y seguido, la coma enumerativa, jerárquica, vocativo, del movimiento del circunstancial, incidental, explicativa, aposición, ante conjunciones, condicional, uso del punto y coma en enumeración compleja, en unión de proposiciones, ante conectores.

6. Materiales

Para el docente: multimedia, Power Point

Para el estudiante: papel bond, lápiz, borrador

7. Actividades

Motivación: Se presentan una carta sin signos de puntuación. Se recoge saberes previos y conflicto cognitivo.

Presentación del caso: Se presenta una carta con errores para que los estudiantes corrijan.

Lluvia de ideas: Los estudiantes intervienen y sustentan.

Actividad grupal: En grupos, analizan, discuten, buscan en internet con sus celulares, comprueban, corrigen.

Plenaria: Los grupos exponen.

Teoría: La docente expone la teoría con las soluciones de los casos, refuerza.

8. Evaluación

Se intercambian las cartas de los grupos. Ahora, a cada uno le toca la carta de su compañero y corrigen.

Evidencia de conocimiento: Intervenciones orales sobre teoría.

Evidencia de proceso: Uso correcto de los signos de puntuación en el caso presentado.

Evidencia de producto: Carta corregida.

SESIÓN 6

1. Título: Ortografía acentual

2. Fundamentación: El conocimiento, uso y valoración de la aplicación correcta de las tildes es importante para la correcta redacción administrativa.

3. Competencia específica: Observa e identifica los errores en el uso de las tildes en el caso de carta administrativa propuesta y emplea la teoría relacionada al tema para colocar las tildes correctamente, según corresponda.

4. Estrategias de enseñanza-aprendizaje

Estrategia de enseñanza: método de casos, por descubrimiento, exposición dialogada.

Estrategias de aprendizaje: observaciones, lluvia de ideas, análisis, correcciones.

5. Contenidos

Tildes en palabras agudas, graves, esdrújulas, sobresdrújulas, monosílabos que no llevan tilde, diacríticos, palabras compuestas unidas con y sin guion.

6. Materiales

Para el docente: multimedia, Power Point

Para el estudiante: papel bond, lápiz, borrador

7. Actividades

Motivación: Se presentan palabras sin tildes. Se recogen saberes previos y conflicto cognitivo.

Presentación del caso: Se presenta una carta con errores para que los estudiantes corrijan.

Lluvia de ideas: Los estudiantes intervienen y sustentan.

Actividad grupal: En grupos, analizan, discuten, buscan en internet con sus celulares, comprueban, corrigen.

Plenaria: Los grupos exponen.

Teoría: La docente expone la teoría con las soluciones de los casos, refuerza.

8. Evaluación

Se intercambian las cartas de los grupos. Ahora, a cada uno le toca la carta de su compañero y corrigen.

Evidencia de conocimiento: Intervenciones orales sobre teoría.

Evidencia de proceso: Uso correcto de las tildes en el caso presentado.

Evidencia de producto: Carta corregida.

SESIÓN 7

1. Título: Coherencia

2. Fundamentación: El conocimiento, uso y valoración de la coherencia es importante para la correcta redacción administrativa.

3. Competencia específica: Observa e identifica los errores de claridad y concisión en el caso de carta administrativa propuesta y emplea la teoría relacionada al tema correctamente, según corresponda.

4. Estrategias de enseñanza-aprendizaje

Estrategia de enseñanza: método de casos, por descubrimiento, exposición dialogada.

Estrategias de aprendizaje: observaciones, lluvia de ideas, análisis, correcciones.

5. Contenidos

La claridad y la concisión

6. Materiales

Para el docente: multimedia, Power Point

Para el estudiante: papel bond, lápiz, borrador

7. Actividades

Motivación: Se presentan un video de Cantinflas, en el que se muestra un discurso incoherente. Se recogen saberes previos y conflicto cognitivo.

Presentación del caso: Se presenta una carta con errores para que los estudiantes corrijan.

Lluvia de ideas: Los estudiantes intervienen y sustentan.

Actividad grupal: En grupos, analizan, discuten, buscan en internet con sus celulares, comprueban, corrigen.

Plenaria: Los grupos exponen.

Teoría: La docente expone la teoría con las soluciones de los casos, refuerza.

8. Evaluación

Se intercambian las cartas de los grupos. Ahora, a cada uno le toca la carta de su compañero y corrigen.

Evidencia de conocimiento: Intervenciones orales sobre teoría.

Evidencia de proceso: Uso de textos coherentes.

Evidencia de producto: Carta corregida.

SESIÓN 8

1. Título: Cohesión

2. Fundamentación: El conocimiento, uso y valoración de la cohesión es importante para la correcta redacción administrativa.

3. Competencia específica: Observa e identifica los errores en el uso de referentes y conectores lógicos en el caso de carta administrativa propuesta y emplea la teoría relacionada al tema correctamente, según corresponda.

4. Estrategias de enseñanza-aprendizaje

Estrategia de enseñanza: método de casos, por descubrimiento, exposición dialogada.

Estrategias de aprendizaje: observaciones, lluvia de ideas, análisis, correcciones.

5. Contenidos

Los referentes textuales y conectores lógicos

6. Materiales

Para el docente: multimedia, Power Point

Para el estudiante: papel bond, lápiz, borrador

7. Actividades

Motivación: Se presentan un video de Cantinflas, en el que se muestra un discurso carente de cohesión. Se recogen saberes previos y conflicto cognitivo.

Presentación del caso: Se presenta una carta con errores para que los estudiantes corrijan.

Lluvia de ideas: Los estudiantes intervienen y sustentan.

Actividad grupal: En grupos, analizan, discuten, buscan en internet con sus celulares, comprueban, corrigen.

Plenaria: Los grupos exponen.

Teoría: La docente expone la teoría con las soluciones de los casos, refuerza.

8. Evaluación

Se intercambian las cartas de los grupos. Ahora, a cada uno le toca la carta de su compañero y corrigen.

Evidencia de conocimiento: Intervenciones orales sobre teoría.

Evidencia de proceso: Uso de textos cohesionados.

Evidencia de producto: Carta corregida.

SESIÓN 9

1. Título: Adecuación

2. Fundamentación: El conocimiento, uso y valoración de la adecuación es importante para la correcta redacción administrativa.

3. Competencia específica: Observa e identifica los errores en el uso del contexto, finalidad de la comunicación e intención del emisor en el caso de carta

administrativa propuesta y emplea la teoría relacionada al tema correctamente, según corresponda.

4. Estrategias de enseñanza-aprendizaje

Estrategia de enseñanza: método de casos, por descubrimiento, exposición dialogada.

Estrategias de aprendizaje: observaciones, lluvia de ideas, análisis, correcciones.

5. Contenidos

Contexto, finalidad e intensidad.

6. Materiales

Para el docente: multimedia, Power Point

Para el estudiante: papel bond, lápiz, borrador

7. Actividades

Motivación: Se presentan un video de Cantinflas, en el que se muestra un discurso inadecuado. Se recogen saberes previos y conflicto cognitivo.

Presentación del caso: Se presenta una carta con errores para que los estudiantes corrijan.

Lluvia de ideas: Los estudiantes intervienen y sustentan.

Actividad grupal: En grupos, analizan, discuten, buscan en internet con sus celulares, comprueban, corrigen.

Plenaria: Los grupos exponen.

Teoría: La docente expone la teoría con las soluciones de los casos, refuerza.

8. Evaluación

Se intercambian las cartas de los grupos. Ahora, a cada uno le toca la carta de su compañero y corrigen.

Evidencia de conocimiento: Intervenciones orales sobre teoría.

Evidencia de proceso: Uso de textos adecuados.

Evidencia de producto: Carta corregida.

SESIÓN 10

1. Título: Precisión

2. Fundamentación: El conocimiento, uso y valoración de la precisión es importante para la correcta redacción administrativa.

3. Competencia específica: Observa e identifica los errores en el uso de la precisión en el caso de carta administrativa propuesta y emplea la teoría relacionada al tema correctamente, según corresponda.

4. Estrategias de enseñanza-aprendizaje

Estrategia de enseñanza: método de casos, por descubrimiento, exposición dialogada.

Estrategias de aprendizaje: observaciones, lluvia de ideas, análisis, correcciones.

5. Contenidos

Precisión en los sustantivos, adjetivos calificativos y verbos

6. Materiales

Para el docente: multimedia, Power Point

Para el estudiante: papel bond, lápiz, borrador

7. Actividades

Motivación: Se presentan un video en el que se muestra un discurso impreciso. Se recogen saberes previos y conflicto cognitivo.

Presentación del caso: Se presenta una carta con errores para que los estudiantes corrijan.

Lluvia de ideas: Los estudiantes intervienen y sustentan.

Actividad grupal: En grupos, analizan, discuten, buscan en internet con sus celulares, comprueban, corrigen.

Plenaria: Los grupos exponen.

Teoría: La docente expone la teoría con las soluciones de los casos, refuerza.

8. Evaluación

Se intercambian las cartas de los grupos. Ahora, a cada uno le toca la carta de su compañero y corrigen.

Evidencia de conocimiento: Intervenciones orales sobre teoría.

Evidencia de proceso: Uso de textos precisos.

Evidencia de producto: Carta corregida.

SESIÓN 11

1. Título: Cantidad de palabras lexicoadministrativas

2. Fundamentación: El conocimiento, uso y valoración de la cantidad de palabras lexicoadministrativas es importante para la correcta redacción administrativa.

3. Competencia específica: Observa e identifica los errores en el uso del léxico administrativo en el caso de carta administrativa propuesta y emplea la teoría relacionada al tema correctamente, según corresponda.

4. Estrategias de enseñanza-aprendizaje

Estrategia de enseñanza: método de casos, por descubrimiento, exposición dialogada.

Estrategias de aprendizaje: observaciones, lluvia de ideas, análisis, correcciones.

5. Contenidos

Palabras lexicoadministrativas

6. Materiales

Para el docente: multimedia, Power Point

Para el estudiante: papel bond, lápiz, borrador

7. Actividades

Motivación: Se presentan un video en el que se muestra un discurso con falta de palabras lexicoadministrativas. Se recogen saberes previos y conflicto cognitivo.

Presentación del caso: Se presenta una carta con errores para que los estudiantes corrijan.

Lluvia de ideas: Los estudiantes intervienen y sustentan.

Actividad grupal: En grupos, analizan, discuten, buscan en internet con sus celulares, comprueban, corrigen.

Plenaria: Los grupos exponen.

Teoría: La docente expone la teoría con las soluciones de los casos, refuerza.

8. Evaluación

Se intercambian las cartas de los grupos. Ahora, a cada uno le toca la carta de su compañero y corrigen.

Evidencia de conocimiento: Intervenciones orales sobre teoría.

Evidencia de proceso: Uso de textos con al menos cinco palabras lexicoadministrativas.

Evidencia de producto: Carta corregida.

SESIÓN 12

1. Título: El esquema

2. Fundamentación: El conocimiento, uso y valoración del esquema es importante para la correcta redacción administrativa.

3. Competencia específica: Propone y estructura las ideas en el caso de carta de presentación y produce esta carta administrativa comercial.

4. Estrategias de enseñanza-aprendizaje

Estrategia de enseñanza: método de casos, por descubrimiento, exposición dialogada.

Estrategias de aprendizaje: observaciones, lluvia de ideas, análisis, correcciones.

5. Contenidos

Estructura de las cartas administrativas comerciales

6. Materiales

Para el docente: multimedia, Power Point

Para el estudiante: papel bond, lápiz, borrador

7. Actividades

Motivación: Se presentan una imagen con un texto, el cual reflexiona sobre la importancia de la presentación. Se recogen saberes previos y conflicto cognitivo (¿por qué es importante la presentación?).

Presentación del caso: Se presenta una carta de presentación con errores para que los estudiantes corrijan.

Lluvia de ideas: Los estudiantes intervienen y sustentan.

Actividad grupal: En grupos, analizan, discuten, buscan en internet con sus celulares, comprueban, corrigen.

Plenaria: Los grupos exponen.

Teoría: La docente expone la teoría con las soluciones de los casos, refuerza.

8. Evaluación

Se intercambian las cartas de los grupos. Ahora, a cada uno le toca la carta de su compañero y corrigen.

Evidencia de conocimiento: Intervenciones orales sobre teoría.

Evidencia de proceso: Presentación de cartas con una adecuada estructura.

Evidencia de producto: Carta corregida.

SESIÓN 13

1. Título: Jerarquización de las ideas por párrafos

2. Fundamentación: El conocimiento, uso y valoración de la jerarquización de las ideas por párrafos es importante para la correcta redacción administrativa.

3. Competencia específica: Propone y estructura las ideas en los casos de cartas de reclamo y problema suscitado, y produce estas cartas administrativas comerciales.

4. Estrategias de enseñanza-aprendizaje

Estrategia de enseñanza: método de casos, por descubrimiento, exposición dialogada.

Estrategias de aprendizaje: observaciones, lluvia de ideas, análisis, correcciones.

5. Contenidos

Jerarquización de las ideas por párrafos

6. Materiales

Para el docente: multimedia, Power Point

Para el estudiante: papel bond, lápiz, borrador

7. Actividades

Motivación: Se presentan una noticia sobre un reclamo para motivar a aprender a redactar una carta de reclamo y problema suscitado con una adecuada jerarquización de ideas por párrafo. Se recogen saberes previos y conflicto cognitivo (¿cómo debemos presentar un reclamo? ¿cómo debemos exponer un problema suscitado?).

Presentación del caso: Se presenta una carta con errores para que los estudiantes corrijan.

Lluvia de ideas: Los estudiantes intervienen y sustentan.

Actividad grupal: En grupos, analizan, discuten, buscan en internet con sus celulares, comprueban, corrigen.

Plenaria: Los grupos exponen.

Teoría: La docente expone la teoría con las soluciones de los casos, refuerza.

8. Evaluación

Se intercambian las cartas de los grupos. Ahora, a cada uno le toca la carta de su compañero y corrigen.

Evidencia de conocimiento: Intervenciones orales sobre teoría.

Evidencia de proceso: Redacción de cartas con jerarquización de ideas por párrafos.

Evidencia de producto: Carta corregida.

SESIÓN 14: POSTEST CARTA DE PRESENTACIÓN

1. Se presentó el caso y se indicó redactar una carta de presentación.
2. Se evaluó con la rúbrica para evaluar cartas administrativas.

SESIÓN 15: POSTEST CARTA DE RECLAMO

1. Se presentó el caso y se indicó redactar una carta de reclamo.
2. Se evaluó con la rúbrica para evaluar cartas administrativas.

SESIÓN 16: POSTEST CARTA DE PROBLEMA SUSCITADO

1. Se presentó el caso y se indicó redactar una carta de problema suscitado.
2. Se evaluó con la rúbrica para evaluar cartas administrativas.

1.3. Definición de términos básicos

Método de casos: Es un procedimiento. Es el camino que se muestra para aplicar la técnica que consiste en presentar un caso a los alumnos para que se involucren y, de manera participativa y colaborativa, intenten proponer soluciones y desarrollo de productos.

Capacidad para la redacción de cartas administrativas comerciales: Es lo logro del aprendizaje que resulta de un proceso de varias sesiones. El resultado

para comprobar si se ha desarrollado una capacidad es la elaboración de un producto en varias sesiones.

Desempeño: Es el resultado que una persona debe demostrar en el manejo de un elemento de competencia, con criterio de calidad. Se evidencian en criterios observables (Tobón, 2005).

Carta de presentación: Es un documento que redacta un profesional en administración de negocios para emitir información sobre la empresa que va a presentar.

Carta de reclamo: Es un documento que redacta un profesional en administración de negocios para presentar un reclamo ante una mala entrega de un pedido comercial. Este debe argumentar las razones para que la queja sea solucionada por el proveedor a la brevedad.

Carta de problema suscitado: Es un documento que redacta un profesional en administración de negocios ante algún evento inesperado.

Ortografía: Orto significa correcto, derecho; y grafía, escritura. Ello implica los acentos, uso de mayúsculas y signos de puntuación (RAE, 2018).

Propiedades textuales: Son características que debe contener un texto para que tenga sentido, y estas son la coherencia, cohesión y adecuación.

Repertorio lexicoadministrativo: Son palabras técnicas de uso interno para los especialistas en administración. Es la jerga o argot propio de este grupo de profesionales. Deben ser usadas de manera precisa.

Manejo de estructura de cartas administrativas: Se refiere a la planificación de la cantidad de párrafos, las ideas que van a contener cada uno de estos y la verificación de la cantidad de letras.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de la hipótesis

2.1.1 Hipótesis principal

Hi: La aplicación del método de casos mejora significativamente el desarrollo de capacidades para la redacción de cartas administrativas comerciales en estudiantes de segundo ciclo de la carrera de Administración de Negocios Internacionales ADEX 2018-I.

H0: La aplicación del método de casos no mejora el desarrollo de capacidades para la redacción de cartas administrativas comerciales en estudiantes de segundo ciclo de la carrera de Administración de Negocios Internacionales ADEX 2018-I.

2.1.2 Hipótesis derivadas

H₁: La aplicación del método de casos mejora significativamente el desarrollo de capacidades para la ortografía y las propiedades textuales en la redacción de cartas administrativas comerciales en estudiantes de segundo ciclo

de la carrera de Administración de Negocios Internacionales ADEX 2018-I.

H₂: La aplicación del método de casos mejora significativamente el desarrollo de capacidades para el repertorio lexicoadministrativo en la redacción de cartas administrativas comerciales en estudiantes de segundo ciclo de la carrera de Administración de Negocios Internacionales ADEX 2018-I.

H₃: La aplicación del método de casos mejora significativamente el desarrollo de capacidades para el manejo de la estructura de cartas administrativas comerciales en la redacción de cartas administrativas comerciales en estudiantes de segundo ciclo de la carrera de Administración de Negocios Internacionales ADEX 2018-I.

2.2 Operacionalización de variables

Variable independiente: Aplicación del método de casos

Ge: 24			Gc: 24		
Variable	Proceso	Instrumento de control	Variable	Proceso	Instrumento de control
Presente con Método de casos	1. Inicio (motivación) 2. Presentación del logro de la sesión. 3. Método de casos: se presentan casos. 4. Lluvia de ideas (aporte individual). 5. Análisis grupal (aprendizaje colaborativo, pensamiento crítico y toma de decisiones para buscar soluciones) 6. Plenaria 7. Docente verifica los logros, comenta, explica, expone la teoría. 8. Autoevaluación, coevaluación y evaluación como refuerzo.	Lista de cotejo	Ausente sin Método de casos	1. Inicio 2. Exposición del docente para explicar la teoría. 3. En grupos resuelven el caso planteado. 4. El docente resuelve dudas 5. Los alumnos exponen. 6. El docente resume y cierra la clase.	Lista de cotejo

Variable dependiente: Desarrollo de capacidades para la elaboración de cartas administrativas

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento
Desarrollo de capacidades para la redacción de cartas administrativas	Ortografía y propiedades textuales	Carta de presentación	<ul style="list-style-type: none"> - Ortografía literal - Ortografía puntual - Ortografía acentual - Coherencia - Cohesión - Adecuación 	Evaluación de la redacción de las cartas a través de una rúbrica
		Carta de reclamo	<ul style="list-style-type: none"> - Ortografía literal - Ortografía puntual - Ortografía acentual - Coherencia - Cohesión - Adecuación 	
		Carta de problema suscitado	<ul style="list-style-type: none"> - Ortografía literal - Ortografía puntual - Ortografía acentual - Coherencia - Cohesión - Adecuación 	
	Dominio del repertorio lexicoadministrativo	Carta de presentación	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de palabras. - Precisión 	
		Carta de reclamo	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de palabras. - Precisión 	
		Carta de problema suscitado	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de palabras. - Precisión 	
	Manejo de la estructura de cartas administrativas	Carta de presentación	<ul style="list-style-type: none"> - Esquema - Jerarquización de las ideas por párrafo. 	
		Carta de reclamo	<ul style="list-style-type: none"> - Esquema - Jerarquización de las ideas por párrafo. 	
		Carta de problema suscitado	<ul style="list-style-type: none"> - Esquema - Jerarquización de las ideas por párrafo. 	

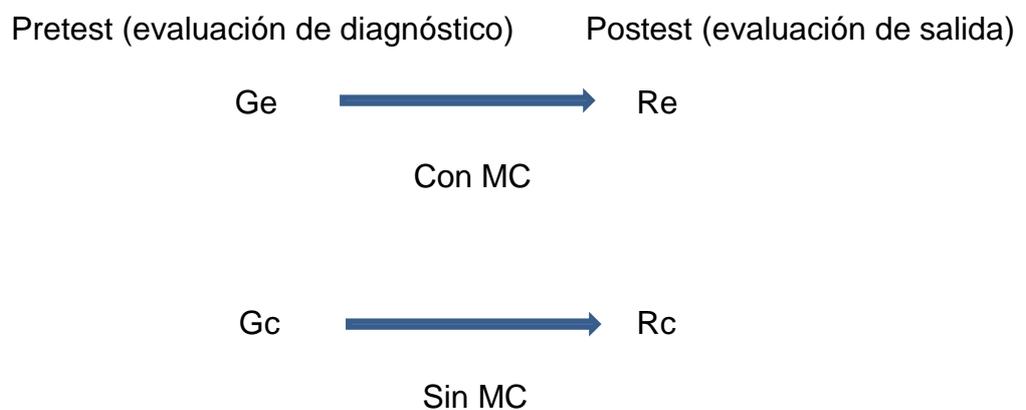
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño metodológico

El diseño fue experimental.

3.1.1 Tipo y nivel de investigación

El nivel fue cuasiexperimental. Se trató de un trabajo observacional, prospectivo y longitudinal. El enfoque fue cuantitativo, pues se calificaron cada uno de los aspectos o ítems mediante valoraciones del 0 al 20, donde 20 es excelente.



3.2 Diseño muestral

3.2.1 Población

Los estudiantes de segundo ciclo de la carrera de Administración y Negocios Internacionales en ADEX: 48.

3.2.2 Muestra

La población fue 48 estudiantes de dos aulas de segundo ciclo 2018-I: 24 grupo experimental y 24 grupo control.

Se consideró como muestra a la totalidad de la población: 48 estudiantes de segundo ciclo de la carrera de Administración y Negocios Internacionales en ADEX, para lo cual se hizo uso del muestreo no probabilístico por conveniencia. Fue un aula de 24 alumnos que fueron sometidos al experimento y la otra aula (24) fue el grupo control.



Criterios de selección

Criterios de Inclusión

Estudiantes que llevaron la asignatura Producción de Textos e Informes Técnicos con la docente Leticia Del Águila Flores de Matos.

Estudiantes matriculados en la asignatura Producción de Textos e Informes Técnicos con la docente Leticia Del Águila Flores de Matos.

Criterios de exclusión

Alumnos que tuvieron más de siete inasistencias.

Estudiantes repitentes.

Alumnos retirados.

3.3 Técnicas de recolección de datos

En la sesión 1, 2 y 3, se ejecutó una evaluación diagnóstica o prueba de entrada. De la sesión 4 a la 13, se realizaron las actividades del programa experimental. En las últimas sesiones (14, 15 y 16), se aplicó la evaluación de salida.

Durante la aplicación, se llevó una lista de cotejo para corroborar que se hayan realizado satisfactoriamente cada una de las etapas de las sesiones experimentales y las sesiones del grupo control. De esta manera, se buscó cumplir con todas las actividades propuestas en el programa experimental y en el plan de clase de la asignatura que llevó el grupo control.

Para calificar, tanto la prueba de diagnóstico como la de salida, se usó una rúbrica que valoró los aspectos o ítems de las dimensiones. Este instrumento sirvió para verificar que la redacción de sus cartas tenga mayúsculas y minúsculas en las palabras que lo requieran, signos de puntuación acordes, tildes en los casos necesarios, que el texto sea coherente, claro y conciso, que se hayan usado los referentes y conectores de manera precisa, que el texto sea adecuado al contexto y connote una finalidad e intención, que los sustantivos, adjetivos calificativos y verbos sean precisos, que incluya palabras técnicas, que se haya planificado

correctamente el texto y que la estructura tenga un orden de ideas por cada párrafo.

Estos 10 aspectos a evaluar fueron calificados con 2 puntos cada uno, si es que se haya cumplido con la capacidad de manera excelente; si es bueno, 1,5; si es regular, 1,3 y si es deficiente, 0,5.

Cabe resaltar que todas las sesiones se realizaron en el horario de clases de la asignatura Producción de Textos e Informes Técnicos.

3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Después del experimento, se procedió a presentar los resultados en tablas y gráficos para mostrar los resultados de la evaluación de entrada y de salida, tanto del grupo experimental como del grupo control.

Una vez concluido el trabajo de campo, los datos fueron procesados en el paquete estadístico SPSS versión 25 para realizar los siguientes análisis estadísticos:

a) Obtención de estadísticos descriptivos por grupo de estudio: medidas de tendencia central como media en caso de datos homogéneo, o mediana en caso de datos heterogéneos. Medidas de variabilidad como la desviación estándar cuando los datos son homogéneos o desviación cuartil cuando los datos son heterogéneos.

b) Análisis de normalidad de datos. Se utilizó la prueba estadística de Kolmogorov Sminov, dado que la muestra fue igual a 24. En caso de normalidad, se sugirió utilizar pruebas paramétricas (T de student de grupos relacionados para comparar cambios en evaluación de diagnóstico y evaluación de salida en cada grupo de estudio) para la significancia

estadística. Por ausencia de normalidad, se sugirió el uso de pruebas no paramétricas (Wilcoxon para comparar cambios en evaluación de diagnóstico y evaluación de salida en cada grupo de estudio).

c) Análisis de diferencia de mediciones entre evaluación de salida y evaluación diagnóstica por grupo de estudio. Este proceso se realizó para comparar el índice de diferencias entre los grupos de estudio. En caso de normalidad de datos, se utilizó la prueba T de Student de independencia y, en caso de ausencia de normalidad de datos, se utilizó la prueba no paramétrica Mann Whitney. El nivel de confianza a emplear en la significancia estadística fue 95%.

d) Presentación de resultados según normas APA.

3.5 Aspectos éticos

Antes de aplicar el experimento, se explicó a los participantes el motivo de la investigación y los detalles de los procesos a los que van a ser sometidos. Asimismo, se mantuvo en reserva las identidades de los estudiantes.

Se desarrollaron cada una de las sesiones respetando el plan de las sesiones del programa experimental y se aplicó el principio de la veracidad para los resultados del presente estudio.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Resultados prueba de hipótesis principal

Tabla 1. Resultados pretest y postest GE y GC

Aciertos	Pretest GE (24 alumnos)				Postest GE (24 alumnos)				Pretest GC (24 alumnos)				Postest GC (24 alumnos)			
	Carta presentación	Carta reclamo	Carta problema suscitado	Promedio de notas cartas	Carta presentación	Carta reclamo	Carta problema suscitado	Promedio de aciertos cartas	Carta presentación	Carta reclamo	Carta problema suscitado	Promedio de aciertos cartas	Carta presentación	Carta reclamo	Carta problema suscitado	Promedio de aciertos cartas
1. Ortografía literal	1.5	1.4	1	1.3	1.84	1.73	1.72	1.76	1.47	1.2	1.2	1.29	1.6	1.4	1.35	1.45
2. Ortografía puntual	1	1	1	1	1.52	1.6	1.62	1.58	1	1	0.8	0.9	1.39	1.1	1.3	1.26
3. Ortografía acentual	1	1.3	1.3	1.2	1.76	1.67	1.66	1.7	1.53	1.2	1.4	1.37	1.7	1.1	1	1.26
4. Coherencia	1	1	1	1	1.63	1.5	1.34	1.5	1.25	1.16	1.1	1.17	1.47	1	1	1.15
5. Cohesión	0.6	0.5	0.5	0.5	1.32	1.53	1.28	1.37	1.13	0.7	0.53	0.78	1.31	1	0.8	1
6. Adecuación	1	1	1	1	1.74	1.54	1.32	1.53	1.51	1.19	1.32	1.34	1	1.3	0.9	1
7. Precisión	1	1	1.1	1	1.5	1.6	1.63	1.57	1.12	0.9	0.97	1	1.74	1.2	1.3	1.4
8. Cantidad de palabras lexicoadministrativas	1	1	1	1	1.7	1.66	1.63	1.66	1.38	1	1.09	1.15	1.5	1.4	1.1	1.3
9. Esquema en párrafos	0.6	0.5	0.5	0.5	2	2	2	2	0.6	0.5	0.5	0.53	1.1	1.4	1	1.1
10. Jerarquización de las ideas en cada párrafo	0.5	0.5	0.5	0.5	2	2	2	2	0.5	0.56	0.5	0.52	1	1.5	1.28	1.26
Total	9.2	9.2	8.8	9	17	16.83	16.2	16.67	11.5	9.4	9.4	10.1	13.8	12.4	11	12.4

Tabla 2. Resultados por capacidades pretest y postest GE y GC

Aciertos		Pretest GE (24)		Postest GE (24)		Pretest GC (24)		Postest GC (24)	
Ítems	Capacidades	Prome dio de notas cartas	Subprom ortografía y propieda des textuales	Prome dio de acier- tos cartas	Subprom ortografía y propieda des textuales	Prome dio de acier- tos cartas	Subprom ortografía y propieda des textuales	Prome dio de acier- tos cartas	Subprom ortografía y propieda des textuales
1. Ortografía literal	Ortografía y propiedades textuales	1.3	6	1.76	9.5	1.29	6.85	1.45	7.12
2. Ortografía puntual		1		1.58		0.9		1.26	
3. Ortografía acentual		1.2		1.7		1.37		1.26	
4. Coherencia		1		1.5		1.17		1.15	
5. Cohesión		0.5		1.37		0.78		1	
6. Adecuación		1		1.53		1.34		1	
7. Precisión	Repertorio lexicoadministrativo	1	2	1.57	3.2	1	2.15	1.4	2.7
8. Cantidad de palabras lexicoadministrativas		1		1.66		1.15		1.3	
9. Esquema en párrafos	Estructura de cartas administrativas	0.5	1	2	4	0.53	1.05	1.1	2.36
10. Jerarquización de las ideas en cada párrafo		0.5		2		0.52		1.26	
Total		9		16.7		10.1		12.2	

4.2 Resultados prueba de hipótesis derivadas 1, 2 y 3 de carta de presentación

Tabla 3. Resultados pretest redacción de una carta de presentación GE

Aciertos	Alumno 1	Alumno 2	Alumno 3	Alumno 4	Alumno 5	Alumno 6	Alumno 7	Alumno 8	Alumno 9	Alumno 10	Alumno 11	Alumno 12	Alumno 13	Alumno 14	Alumno 15	Alumno 16	Alumno 17	Alumno 18	Alumno 19	Alumno 20	Alumno 21	Alumno 22	Alumno 23	Alumno 24	Promedio	
1. Ortografía literal (2 pts.)	2	1.5	1.5	2	2	2	1.5	2	2	1.5	1.5	1.5	2	1.3	2	0.5	1.3	1.5	2	1.5	2	1.5	2	1.5	1.5	1.5
2. Ortografía puntual (2 pts.)	1.5	2	1.3	0,5	1.3	2	1.3	1.5	1.5	0,5	0,5	0,5	1.5	1.5	0,5	0,5	1.5	1.5	0,5	0,5	0,5	0,5	1,5	1.3	1	
3. Ortografía acentual (2 pts.)	1.5	1.3	2	2	2	1.5	1.5	2	1.3	2	2	2	1.5	1.3	0,5	1.5	2	1.5	0	1.5	1.3	2	0,5	0,5	1	
4. Coherencia (2 pts.)	1.5	1.5	1.3	1.5	1.5	1.3	1.3	1.5	1.3	1,3	0,5	1.3	0,5	0,5	1,3	0,5	1.3	1.3	2	0,5	0,5	1,3	1,5	0,5	1	
5. Cohesión (2 pts.)	0,5	1.5	1.5	1.3	0	0	0	1.5	0	0	0,5	0	0	0,5	1.3	0,5	0	0,5	0,5	0	0,5	0	0,5	0	0.6	
6. Adecuación (2 pts.)	1.5	1.5	1.5	1.5	1.3	1.5	1.5	1.3	1.5	1.5	1.3	1.5	1.5	1.5	1.5	1,3	1.5	1.3	1.5	1.3	1.5	1.5	1.3	1.5	1	
7. Precisión (2 pts.)	2	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	0,5	0,5	0,5	0,5	1.5	0,5	0,5	0,5	0,5	1.3	0,5	0,5	1.3	0,5	0,5	1	
8. Cant. de palabras lexicoadministrativas (2 pts.)	0,5	1.5	1.5	1.5	1.3	1.3	1.5	1.5	0,5	1.3	0,5	1.5	1.3	0,5	1.5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	1	
9. Esquema en párrafos (2 pts.)	1.5	1.5	0,5	0,5	0,5	0,5	1.5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0.6	
10. Jerarquización de las ideas en cada párrafo (2 pts.)	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	1.5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0.5	
Total (20 pts.)																									9.2	

Tabla 4. Resultados posttest redacción de una carta de presentación GE

Aciertos	Alumno 1	Alumno 2	Alumno 3	Alumno 4	Alumno 5	Alumno 6	Alumno 7	Alumno 8	Alumno 9	Alumno 10	Alumno 11	Alumno 12	Alumno 13	Alumno 14	Alumno 15	Alumno 16	Alumno 17	Alumno 18	Alumno 19	Alumno 20	Alumno 21	Alumno 22	Alumno 23	Alumno 24	Promedio	
1. Ortografía literal (2 pts.)	2	2	2	2	2	2	1.5	2	2	1.5	1.5	1.5	2	2	2	2	1.3	2	2	2	2	1.5	2	1.5	1.84	
2. Ortografía puntual (2 pts.)	1.5	2	2	0,5	1.3	2	2	1.5	1.5	1.5	2	1.5	1.5	1.5	1.3	1.5	1.5	1.5	0.5	1.3	1.3	1.5	1,5	1.3	1.52	
3. Ortografía acentual (2 pts.)	2	2	2	2	2	1.5	2	2	2	2	2	2	1.5	1.3	1.5	1.5	2	1.5	1.3	1.5	2	2	1.5	1.3	1.76	
4. Coherencia (2 pts.)	2	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	2	1.5	1.3	1,3	1.3	2	1.5	1.3	1,3	1.5	2	1.5	2	1.5	1.5	2	2	1.5	1.63	
5. Cohesión (2 pts.)	1.3	1.5	1.5	1.5	1.3	1.3	1.3	1.5	1.3	0.5	0,5	1.5	1.5	1.5	1.3	2	1.3	1.3	0.5	1.3	2	0.5	1.5	1.3	1.32	
6. Adecuación (2 pts.)	2	2	1.5	1.5	1.3	1.5	2	2	1.5	1.5	1.3	2	2	1.5	1.5	1,3	2	2	1.5	2	2	1.5	2	2	1.74	
7. Precisión (2 pts.)	2	2	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.3	0.5	1.5	1.5	1.5	2	1.5	1.3	0.5	1.3	2	1.5	1.3	1.5	1.5	1.5	
8. Cant. de palabras lexicoadministrativas (2 pts.)	2	1.5	2	1.5	2	1.3	1.5	1.5	2	1.3	2	2	1.3	1.3	1.5	2	1.5	2	2	2	2	1.3	2	1.5	2	1.7
9. Esquema en párrafos (2 pts.)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10. Jerarquización de ideas párrafo (2 pts.)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Total (20 pts.)																									17	

Tabla 5. Resultados pretest redacción de una carta de presentación GC

Aciertos	Alumno 1	Alumno 2	Alumno 3	Alumno 4	Alumno 5	Alumno 6	Alumno 7	Alumno 8	Alumno 9	Alumno 10	Alumno 11	Alumno 12	Alumno 13	Alumno 14	Alumno 15	Alumno 16	Alumno 17	Alumno 18	Alumno 19	Alumno 20	Alumno 21	Alumno 22	Alumno 23	Alumno 24	Promedio	
1. Ortografía literal (2 pts.)	1.5	2	1.3	0.5	1.5	1.3	1.5	2	1.5	0.5	1.5	1.5	1.3	1.3	1.5	0.5	2	1.3	2	1.5	1.3	2	2	2	2	1.47
2. Ortografía puntual (2 pts.)	2	1.5	0.5	1.3	1.5	2	1.3	1.3	0.5	1.3	0.5	1.5	1.5	0.5	0.5	0.5	1.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	1.5	1.3	1	
3. Ortografía acentual (2 pts.)	1.5	2	2	2	1.3	1.5	0.5	2	1.3	2	2	2	1.5	1.3	2	1.5	2	1.5	1.3	2	1.3	0.5	0.5	1.3	1.53	
4. Coherencia (2 pts.)	1.5	1.5	1.3	1.5	1.3	2	1.3	1.5	1.3	1.3	2	1.3	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	1.3	1.5	0.5	1.3	1.3	1.3	2	1.25	
5. Cohesión (2 pts.)	1.5	1.5	2	1.3	1.5	1.3	0.5	1.5	0.5	1.3	0.5	0.5	1.3	1.3	1.3	0.5	1.3	1.5	0.5	0.5	1.3	1.5	0.5	1.3	1.13	
6. Adecuación (2 pts.)	2	1.5	1.5	1.5	1.3	2	1.5	1.3	1.5	1.5	0.5	2	1.5	1.5	1.5	1.3	2	1.3	1.5	2	1.5	2	0.5	1.5	1.51	
7. Precisión (2 pts.)	1.5	1.3	1.5	0.5	1.5	1.5	0.5	1.5	1.5	0.5	0.5	0.5	2	1.5	0.5	0.5	1.3	0.5	1.3	0.5	1.5	1.5	0.5	2	1.12	
8. Cant. de palabras lexicoadministrativas (2 pts.)	1.3	1.5	1.5	1.5	2	1.3	1.5	1.5	0.5	1.3	0.5	1.5	1.3	2	1.5	2	0.5	0.5	2	1.3	0.5	0.5	2	1.5	1.38	
9. Esquema en párrafos (2 pts.)	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	1.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	1.3	0.5	0.5	0.5	0.5	1.3	0.5	0.5	0.5	0.5	0.6	
10. Jerarquización de las ideas en cada párrafo (2 pts.)	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	1.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	
Total (20 pts.)																									11.5	

Tabla 6. Resultados postest redacción de una carta de presentación GC

Aciertos	Alumno 1	Alumno 2	Alumno 3	Alumno 4	Alumno 5	Alumno 6	Alumno 7	Alumno 8	Alumno 9	Alumno 10	Alumno 11	Alumno 12	Alumno 13	Alumno 14	Alumno 15	Alumno 16	Alumno 17	Alumno 18	Alumno 19	Alumno 20	Alumno 21	Alumno 22	Alumno 23	Alumno 24	Promedio	
1. Ortografía literal (2 ptos.)	1.5	2	0.5	1.3	2	2	1.5	2	1.5	1.5	1.5	1.5	2	2	1.5	2	1.3	2	1.5	2	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.6
2. Ortografía puntual (2 ptos.)	1.3	0,5	0,5	0,5	1.3	2	0,5	1.5	1.5	0,5	0,5	1.5	1.5	1.5	1.3	0,5	1.5	1.5	0.5	1.3	1.3	0,5	1,5	0,5	1.39	
3. Ortografía acentual (2 ptos.)	2	1.5	2	1.5	2	1.5	2	1.5	2	2	1.5	2	1.5	1.3	1.5	2	2	1.5	1.3	1.5	1.5	2	1.5	2	1.7	
4. Coherencia (2 ptos.)	1.3	1.5	1.5	1.5	1.5	1.3	1.3	1.5	1.3	1,3	1.3	2	1.5	1.3	1,3	1.3	1.3	1.5	2	1.5	1.5	1.3	2	1.3	1.47	
5. Cohesión (2 ptos.)	1.3	1.5	1.5	0.5	0.5	1.3	1.3	1.5	1.3	0.5	0,5	1.5	1.5	1.3	1.3	2	1.3	1.3	0.5	1.3	1.3	1.3	1.5	1.3	1.31	
6. Adecuación (2 ptos.)	2	2	1.5	1.5	1.3	1.5	2	2	1.5	1.5	1.3	2	2	1.5	1.5	1,3	2	2	1.5	2	2	1.5	2	2	1	
7. Precisión (2 ptos.)	2	2	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.3	0.5	1.5	1.5	1.5	2	1.5	1.3	0.5	1.3	2	1.5	1.3	1.5	1.5	1.74	
8. Cant. de palabras lexicoadministrativas (2 ptos.)	0.5	1.5	2	1.5	1.3	1.3	1.5	1.5	1.5	1.3	2	2	1.3	1.3	1.3	2	1.5	2	2	2	1.3	2	1.5	0.5	1.5	
9. Esquema en párrafos (2 ptos.)	1.3	0.5	1.3	2	1.3	0.5	1.5	0.5	1.5	0.5	1.3	2	2	0.5	0.5	2	1.5	0.5	1.3	2	0.5	2	0.5	0.5	1.1	
10. Jerarquización de las ideas en cada párrafo (2 ptos.)	1.3	0.5	1.3	0.5	1.3	2	1.5	0.5	1.5	0.5	1.3	0.5	0.5	1.3	2	0.5	1.5	0.5	1.5	2	0.5	0.5	1.3	1.3	1	
Total (20 ptos.)																									13.8	

4.3 Resultados prueba de hipótesis derivadas 1, 2 y 3 de carta de reclamo

Tabla 7. Resultados pretest redacción de una carta de reclamo GE

Aciertos	Alumno 1	Alumno 2	Alumno 3	Alumno 4	Alumno 5	Alumno 6	Alumno 7	Alumno 8	Alumno 9	Alumno 10	Alumno 11	Alumno 12	Alumno 13	Alumno 14	Alumno 15	Alumno 16	Alumno 17	Alumno 18	Alumno 19	Alumno 20	Alumno 21	Alumno 22	Alumno 23	Alumno 24	Promedio	
1. Ortografía literal (2 pts.)	1.5	1.3	1.5	2	1.5	2	1.5	1.5	1.3	1.5	1.5	1.5	1.5	1.3	2	0.5	0.5	1.5	1.3	1.5	2	1.3	1.3	1.5	1.4	
2. Ortografía puntual (2 pts.)	0.5	1.3	1.3	0,5	1.3	1.3	1.3	1.3	1.5	0,5	0.5	0,5	1.3	1.5	0.5	0.5	0.5	1.5	0.5	0.5	0.5	0.5	1,5	1.3	1	
3. Ortografía acentual (2 pts.)	1.3	1.3	1.5	2	1.5	1.5	1.5	1.5	1.3	2	1.5	2	1.5	0.5	0.5	1.5	2	1.3	0	1.5	1.3	1.3	0.5	0.5	1.3	
4. Coherencia (2 pts.)	1.3	1.5	1.3	1.3	2	1.3	0.5	1.3	1.3	1.5	0.5	1.3	0.5	0.5	0.5	0.5	1.5	1.3	1.3	0.5	0.5	0.5	1.3	0.5	1	
5. Cohesión (2 pts.)	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	1.3	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5
6. Adecuación (2 pts.)	0.5	0.5	1.5	1.3	0.5	1.5	1.5	1.3	1.5	1.5	1.3	1.5	1.5	1.3	0.5	1,3	1.3	1.3	1.5	1.5	0.5	1.5	1.5	0.5	1	
7. Precisión (2 pts.)	1.3	1.5	1.5	0.5	1.3	1.5	1.5	1.3	1.5	0.5	0.5	0.5	1.5	1.3	0.5	0.5	0.5	0.5	1.3	0.5	0.5	1.3	0.5	0.5	1	
8. Cant. de palabras lexicoadministrativas (2 pts.)	1.3	1.5	1.5	1.5	1.3	1.3	1.5	1.5	0.5	1.5	0.5	1.5	1.3	0.5	1.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	1	
9. Esquema en párrafos (2 pts.)	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	1.3	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	1.3	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	
10. Jerarquización de las ideas en cada párrafo (2 pts.)	0.5	1.3	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	1.3	0.5	0.5	0.5	0.5	1.3	0.5	0.5	0.5	
Total (20 pts.)																									9.2	

Tabla 8. Resultados postest redacción de una carta de reclamo GE

Aciertos	Alumno 1	Alumno 2	Alumno 3	Alumno 4	Alumno 5	Alumno 6	Alumno 7	Alumno 8	Alumno 9	Alumno 10	Alumno 11	Alumno 12	Alumno 13	Alumno 14	Alumno 15	Alumno 16	Alumno 17	Alumno 18	Alumno 19	Alumno 20	Alumno 21	Alumno 22	Alumno 23	Alumno 24	Promedio
1. Ortografía literal (2 ptos.)	1.5	1.5	1.5	2	2	2	1.5	1.5	1.3	1.5	2	2	2	1.3	2	1.5	2	1.5	2	1.5	2	2	1.5	2	1.73
2. Ortografía puntual (2 ptos.)	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	2	2	1.3	1.5	2	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	2	1.5	2	1.5	1.3	2	1.5	1.6
3. Ortografía acentual (2 ptos.)	1.5	1.5	2	2	2	1.5	1.5	1.5	1.5	2	1.5	2	1.5	1.5	2	1.5	2	1.3	1.3	1.5	1.5	2	1.5	2	1.67
4. Coherencia (2 ptos.)	1.5	1.5	1.3	1.3	2	1.3	1.5	1.3	1.3	1.5	0.5	1.3	1.5	1.3	1.5	1.5	1.5	2	2	1.5	2	1.3	2	1.3	1.5
5. Cohesión (2 ptos.)	1.5	1.3	2	1.3	1.5	1.5	1.3	1.3	2	1.3	0.5	1.3	2	2	1.3	1.5	1.3	2	1.3	1.5	1.3	1.5	1.3	2	1.53
6. Adecuación (2 ptos.)	1.3	1.5	2	1.5	1.3	1.5	1.5	1.5	2	2	1.5	1.3	1.3	2	0.5	1.5	1.5	1.5	2	2	1.3	1.3	2	1.3	1.54
7. Precisión (2 ptos.)	1.5	2	2	1.3	1.5	2	2	1.5	1.3	1.5	1.5	1.5	1.3	2	1.3	1.5	1.3	1.5	1.5	2	1.3	1.5	1.5	1.5	1.6
8. Cant. de palabras lexicoadministrativas (2 ptos.)	1.5	1.5	2	2	1.5	2	2	2	1.5	2	1.5	1.5	2	1.5	2	1.3	1.5	1.3	1.5	1.3	0.5	1.3	1.5	2	1.66
9. Esquema en párrafos (2 ptos.)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10. Jerarquización de las ideas en cada párrafo (2 ptos.)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Total (20 ptos.)																									16.83

Tabla 9. Resultados pretest redacción de una carta de reclamo GC

Aciertos	Alumno 1	Alumno 2	Alumno 3	Alumno 4	Alumno 5	Alumno 6	Alumno 7	Alumno 8	Alumno 9	Alumno 10	Alumno 11	Alumno 12	Alumno 13	Alumno 14	Alumno 15	Alumno 16	Alumno 17	Alumno 18	Alumno 19	Alumno 20	Alumno 21	Alumno 22	Alumno 23	Alumno 24	Promedio
1. Ortografía literal (2 pts.)	1.5	1.3	0.5	1.3	1.5	1.5	0.5	1.5	1.3	1.5	1.5	1.5	1.5	1.3	1.3	0.5	0.5	1.5	1.3	1.5	1.5	1.3	1.3	0.5	1.2
2. Ortografía puntual (2 pts.)	2	1.3	1.3	0,5	1.3	0.5	1.3	1.3	1.5	1.3	0.5	0,5	1.3	1.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	1.3	0.5	0.5	1,5	1.3	1
3. Ortografía acentual (2 pts.)	1.5	1.3	1.5	2	0.5	1.5	1.5	1.5	1.3	1.3	1.5	2	1.5	0.5	0.5	1.5	0.5	1.3	0	1.5	1.3	1.5	0.5	2	1.2
4. Coherencia (2 pts.)	1.3	1.5	1.3	1.3	1.3	1.3	0.5	1.3	2	1.5	0.5	1.3	0,5	1.3	0.5	0.5	1.5	1.3	0.5	0.5	1.5	0.5	1.5	2	1.16
5. Cohesión (2 pts.)	0.5	0.5	1.5	0.5	0.5	0.5	1.3	0.5	0.5	0.5	0,5	0.5	0.5	1.3	0.5	0.5	0.5	1.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	1.3	0.7
6. Adecuación (2 pts.)	0.5	1.3	1.5	1.3	0.5	0.5	1.5	1.3	0.5	1.5	1.3	1.5	0.5	1.3	1.5	1,3	1.3	1.3	1.5	1.5	1.3	1.5	2	0.5	1.19
7. Precisión (2 pts.)	1.3	0.5	1.3	0.5	1.3	1.5	1.5	1.3	0.5	0.5	0.5	1.3	1.5	0.5	0.5	0.5	0.5	1.5	1.3	0.5	1.3	0.5	0.5	1.3	0.9
8. Cant. de palabras lexicoadministrativas (2 pts.)	1.3	1.3	1.5	0.5	1.3	1.3	1.5	0.5	0.5	0.5	0.5	1.5	1.3	1.5	1.5	0.5	0,5	0.5	1.3	0.5	0,5	1.5	0,5	0.5	1
9. Esquema en párrafos (2 pts.)	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5
10. Jerarquización de las ideas en cada párrafo (2 pts.)	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	1.3	0.5	0.5	0.5	1.3	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.56
Total (20 pts.)																									0.94

Tabla 10. Resultados postest redacción de una carta de reclamo GC

Aciertos	Alumno 1	Alumno 2	Alumno 3	Alumno 4	Alumno 5	Alumno 6	Alumno 7	Alumno 8	Alumno 9	Alumno 10	Alumno 11	Alumno 12	Alumno 13	Alumno 14	Alumno 15	Alumno 16	Alumno 17	Alumno 18	Alumno 19	Alumno 20	Alumno 21	Alumno 22	Alumno 23	Alumno 24	Promedio
1. Ortografía literal (2 ptos.)	2	2	1.5	1.5	1.3	2	1.5	0.5	1.3	1.5	1.3	1.3	1.5	1.3	2	1.5	1.3	1.5	1.5	1.3	1.5	1.3	1.5	0.5	1.4
2. Ortografía puntual (2 ptos.)	1.3	0.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.3	1.3	0.5	1.3	0.5	1.3	1.5	1.5	1.5	1.5	1.3	0.5	0.5	1.3	1.5	0.5	1.3	1.3	1.1
3. Ortografía acentual (2 ptos.)	1.5	1.3	0.5	1.5	1.3	1.5	1.5	1.5	0.5	1.3	1.5	0.5	0.5	1.5	0.5	0.5	0.5	1.3	1.3	1.3	1.5	1.3	1.5	1.3	1.1
4. Coherencia (2 ptos.)	0.5	1.3	0.5	1.3	0.5	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	0.5	0.5	1.5	1.3	1.5	1.5	1.3	0.5	1.3	1.3	0.5	1.3	0.5	1.3	1
5. Cohesión (2 ptos.)	0.5	1.3	0.5	1.3	0.5	1.3	1.3	0.5	0.5	1.3	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	1.3	1.3	0.5	1.3	0.5	1.3	0.5	1.3	0.5	1
6. Adecuación (2 ptos.)	1.3	1.5	2	1.5	1.3	1.5	1.5	1.5	2	2	1.5	1.3	1.3	2	0.5	1.5	1.5	1.5	2	2	1.3	1.3	2	1.3	1.3
7. Precisión (2 ptos.)	0.5	1.3	0.5	1.3	1.3	1.3	1.3	1.5	1.3	1.5	1.5	1.5	1.3	1.5	1.3	0.5	1.3	1.5	0.5	1.3	1.3	1.3	1.3	1.5	1.2
8. Cant. de palabras lexicoadministrativas (2 ptos.)	1.3	1.5	2	1.3	1.5	2	1.5	1.3	1.5	0.5	1.5	1.5	2	1.5	1.5	1.3	1.3	1.3	1.5	1.3	0.5	1.3	1.3	1.3	1.4
9. Esquema en párrafos (2 ptos.)	0.5	1.3	2	0.5	2	1.3	2	1.3	0.5	2	2	2	0.5	2	2	0.5	2	1.3	2	0.5	2	2	0.5	1.3	1.4
10. Jerarquización de las ideas en cada párrafo (2 ptos.)	2	1.5	1.5	2	1.3	1.5	1.3	1.3	1.3	1.5	2	1.3	2	1.3	2	1.5	2	1.3	2	1.3	1.5	1.3	1.3	1.3	1.5
Total (20 ptos.)																									12.4

4.4 Resultados prueba de hipótesis derivadas 1, 2 y 3 de carta de problema suscitado

Tabla 11. Resultados pretest redacción de una carta de problema suscitado GE

Aciertos	Alumno 1	Alumno 2	Alumno 3	Alumno 4	Alumno 5	Alumno 6	Alumno 7	Alumno 8	Alumno 9	Alumno 10	Alumno 11	Alumno 12	Alumno 13	Alumno 14	Alumno 15	Alumno 16	Alumno 17	Alumno 18	Alumno 19	Alumno 20	Alumno 21	Alumno 22	Alumno 23	Alumno 24	Promedio
1. Ortografía literal (2 pts.)	1.3	0.5	1.5	1.5	0.5	2	1.5	0.5	1.3	1.5	1.5	0.5	1.5	1.5	2	0.5	1.3	1.5	1.3	1.5	0.5	1.3	1.5	1.5	1
2. Ortografía puntual (2 pts.)	0.5	0.5	1.3	0.5	1.3	1.3	0.5	1.3	1.3	0.5	0.5	0.5	1.3	1.5	0.5	0.5	1.3	1.5	0.5	0.5	0.5	0.5	1.5	1.3	1
3. Ortografía acentual (2 pts.)	1.5	1.3	1.5	2	1.3	1.5	0.5	1.5	1.3	2	1.5	2	2	0.5	0.5	1.5	2	2	0.5	1.5	1.3	1.3	0.5	0.5	1.3
4. Coherencia (2 pts.)	0.5	1.5	1.3	1.3	1.5	1.3	0.5	1.5	1.3	1.5	0.5	1.3	1.3	0.5	0.5	0.5	1.5	1.3	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	1
5. Cohesión (2 pts.)	0.5	1.3	0.5	0.5	0.5	0.5	0	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	1.3	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5
6. Adecuación (2 pts.)	0.5	0.5	0.5	1.3	0.5	1.5	1.5	1.3	1.5	1.5	1.3	1.5	1.3	1.3	0.5	1.3	1.3	1.3	1.5	0.5	0.5	1.5	1.5	0.5	1
7. Precisión (2 pts.)	1.3	1.5	1.5	1.3	1.3	1.5	1.5	1.3	1.5	0.5	0.5	1.5	1.5	1.3	0.5	0.5	0.5	0.5	1.3	1.3	0.5	1.5	1.3	0.5	1.1
8. Cant. de palabras lexicoadministrativas (2 pts.)	1.3	1.5	0.5	1.5	1.3	1.3	1.5	1.5	1.5	1.5	0.5	1.5	1.3	0.5	1.5	0.5	0.5	1.3	0.5	0.5	1.3	0.5	1.3	0.5	1
9. Esquema en párrafos (2 pts.)	0.5	0.5	0.5	1.3	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	1.3	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5
10. Jerarquización de las ideas en cada párrafo (2 pts.)	0.5	1.3	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	1.3	0.5	0.5	0.5	0.5	1.3	0.5	0.5	0.5
Total (20 pts.)																									9

Tabla 12. Resultados postest redacción de una carta de problema suscitado GE

Aciertos	Alumno 1	Alumno 2	Alumno 3	Alumno 4	Alumno 5	Alumno 6	Alumno 7	Alumno 8	Alumno 9	Alumno 10	Alumno 11	Alumno 12	Alumno 13	Alumno 14	Alumno 15	Alumno 16	Alumno 17	Alumno 18	Alumno 19	Alumno 20	Alumno 21	Alumno 22	Alumno 23	Alumno 24	Promedio
1. Ortografía literal (2 pts.)	2	1.5	1.5	2	2	2	1.5	1.5	1.3	2	1.5	1.5	1.5	1.5	2	1.5	2	2	2	1.5	1.5	1.5	2	2	1.72
2. Ortografía puntual (2 pts.)	1.5	1.5	1.3	1.3	2	2	2	1.3	2	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.3	2	1.3	1.3	2	1.3	2	1.3	2	2	1.62
3. Ortografía acentual (2 pts.)	2	1.5	1.5	2	2	1.5	0.5	1.5	2	2	1.5	2	2	2	2	1.5	2	2	0.5	1.5	2	2	2	0.5	1.66
4. Coherencia (2 pts.)	1.5	1.5	1.3	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.3	1.5	1.5	1.5	1.3	1.5	1.5	1.3	1.5	1.3	0	1.5	1.5	1.3	0.5	1.5	1.34
5. Cohesión (2 pts.)	0.5	1.3	1.3	1.3	1.3	1.5	1.5	1.3	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.3	0.5	1.3	1.5	1.3	0.5	1.3	1.5	1.3	1.3	1.5	1.28
6. Adecuación (2 pts.)	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.5	1.3	1.5	1.5	1.3	1.5	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.5	0.5	1.3	1.5	1.5	1.3	1.32
7. Precisión (2 pts.)	2	1.5	1.5	1.3	1.3	2	1.5	1.3	1.5	2	2	2	2	1.3	1.3	2	1.3	2	1.3	1.3	2	1.5	2	1.3	1.63
8. Cant. de palabras lexicoadministrativas (2 pts.)	2	1.5	2	1.5	2	2	2	1.5	1.5	1.5	0.5	1.5	1.3	2	2	2	2	1.3	2	2	1.3	2	1.3	0.5	1.63
9. Esquema en párrafos (2 pts.)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10. Jerarquización de las ideas en cada párrafo (2 pts.)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Total (20 pts.)																									16.2

Tabla 13. Resultados pretest redacción de una carta de problema suscitado GC

Aciertos	Alumno 1	Alumno 2	Alumno 3	Alumno 4	Alumno 5	Alumno 6	Alumno 7	Alumno 8	Alumno 9	Alumno 10	Alumno 11	Alumno 12	Alumno 13	Alumno 14	Alumno 15	Alumno 16	Alumno 17	Alumno 18	Alumno 19	Alumno 20	Alumno 21	Alumno 22	Alumno 23	Alumno 24	Promedio
1. Ortografía literal (2 pts.)	0.5	1.5	1.5	1.5	0.5	1.3	1.5	0.5	1.3	1.5	1.5	1.3	1.5	1.5	1.5	0.5	1.3	1.5	1.5	1.5	0.5	1.5	1.3	0.5	1.2
2. Ortografía puntual (2 pts.)	0.5	1.3	0.5	0,5	1.3	1.3	0.5	0.5	1.3	0,5	0.5	1.3	1.3	0.5	0.5	0.5	0.5	1.5	0.5	0.5	0.5	0.5	1.3	1.3	0.8
3. Ortografía acentual (2 pts.)	1.5	1.3	1.5	2	1.3	1.5	1.5	1.5	1.3	2	1.5	2	1.5	0.5	0.5	1.5	2	1.5	0.5	1.5	1.3	1.5	0.5	2	1.4
4. Coherencia (2 pts.)	1.3	1.5	1.3	1.3	1.5	1.3	0.5	1.5	1.3	1.3	0.5	1.3	1.3	0.5	0.5	0.5	1.5	1.3	1.3	0.5	1.3	0.5	1.3	1.3	1.1
5. Cohesión (2 pts.)	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	1.3	0.5	0.5	0.5	0,5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.53
6. Adecuación (2 pts.)	0.5	1.5	1.5	1.3	1.5	1.5	1.5	1.3	1.5	1.5	1.3	1.5	1.3	1.5	1.5	1,3	1.3	1.5	1.5	0.5	1.5	1.5	1.5	0.5	1.32
7. Precisión (2 pts.)	0.5	1.5	1.5	1.3	0.5	1.5	1.5	1.3	0.5	0.5	0.5	1.5	1.5	1.3	0.5	0.5	0.5	0.5	1.3	0.5	0,5	1.5	1.3	0.5	0.97
8. Cant. de palabras lexicoadministrativas (2 pts.)	1.3	1.5	0.5	1.5	1.3	1.3	1.5	1.5	1.5	1.5	0.5	1.5	1.3	0.5	1.5	0.5	0,5	1.3	0.5	0.5	1.3	0.5	1.3	0.5	1.09
9. Esquema en párrafos (2 pts.)	0.5	0.5	0.5	1.3	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	1.3	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5
10. Jerarquización de las ideas en cada párrafo (2 pts.)	0.5	1.3	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	1.3	0.5	0.5	0.5	0.5	1.3	0.5	0.5	0.5
Total (20 pts.)																									0.94

Tabla 14. Resultados postest redacción de una carta de problema suscitado GC

Aciertos	Alumno 1	Alumno 2	Alumno 3	Alumno 4	Alumno 5	Alumno 6	Alumno 7	Alumno 8	Alumno 9	Alumno 10	Alumno 11	Alumno 12	Alumno 13	Alumno 14	Alumno 15	Alumno 16	Alumno 17	Alumno 18	Alumno 19	Alumno 20	Alumno 21	Alumno 22	Alumno 23	Alumno 24	Promedio	
1. Ortografía literal (2 pts.)	1.3	1.5	1.5	1.5	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.5	1.3	1.5	1.3	1.3	1.5	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.35
2. Ortografía puntual (2 pts.)	1.3	1.5	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.5	1.5	1.3	1.5	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3
3. Ortografía acentual (2 pts.)	0.5	1.5	0.5	1.3	1.3	1.3	0.5	1.5	0.5	1.3	1.5	1.3	0.5	1.3	1.3	0.5	1.3	2	1.3	0.5	0.5	1.3	1.3	0.5	1	
4. Coherencia (2 pts.)	1.5	1.5	0.5	1.5	1.5	0.5	1.3	1.3	0.5	0.5	1.3	1.5	1.3	0.5	1.5	1.3	1.3	1.3	0.5	1.5	1.3	1.3	0.5	0.5	1	
5. Cohesión (2 pts.)	0.5	1.3	1.3	0.5	0.5	1.5	0.5	1.3	0.5	0.5	0.5	1.5	1.5	0.5	0.5	1.3	0.5	1.3	0.5	0.5	1.5	0.5	0.5	0.5	0.8	
6. Adecuación (2 pts.)	1.3	0.5	1.3	0.5	1.3	1.3	1.3	0.5	1.3	0.5	0.5	1.5	0.5	1.3	0.5	0.5	1.3	1.3	1.3	0.5	1.3	1.3	0.5	0.5	0.9	
7. Precisión (2 pts.)	1.3	1.5	1.5	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.5	1.3	2	1.3	2	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3
8. Cant. de palabras lexicoadministrativas (2 pts.)	1.3	0.5	1.3	0.5	1.3	1.3	1.3	0.5	1.3	1.5	0.5	1.5	1.3	0.5	1.3	2	0.5	1.3	1.3	2	0.5	1.3	1.3	0.5	1.1	
9. Esquema en párrafos (2 pts.)	1.3	1.3	0.5	2	2	0.5	1.3	0.5	2	0.5	0.5	1.3	0.5	1.3	0.5	0.5	1.3	0.5	0.5	1.3	0.5	2	1.3	0.5	1	
10. Jerarquización de las ideas en cada párrafo (2 pts.)	1.3	1.3	0.5	1.3	2	1.3	0.5	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	0.5	1.3	0.5	1.3	1.3	2	1.3	2	1.3	1.3	1.3	2	1.28	
Total (20 pts.)																									11	

4.5 Análisis estadístico

1-ANÁLISIS DE NORMALIDAD

PASOS:

A-HIPÓTESIS

Ho: EXISTE NORMALIDAD EN LOS DATOS

H1: NO EXISTE NORMALIDAD EN LOS DATOS

B-NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 5%

C-ESTADÍSTICO DE PRUEBA: SHAPIRO WILK

Tabla 15. Análisis de normalidad

		Kolmogorov-Smirnov(a)			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Diferencia de aciertos	GE	.305	10	.009	.713	10	.001
	GC	.122	10	.200)	.991	10	.998

D-DECISIÓN: Dado que $p < 0.05$ en el grupo experimental, se rechazó Ho

E-CONCLUSIÓN:

No hubo normalidad en los datos.

2-MEDIDAS DESCRIPTIVAS

Tabla 16: Medidas descriptivas por grupos de estudio

Variables	Medición	GRUPO			
		EXPERIMENTAL		GRUPO CONTROL	
		Me	RI	Me	RI
Carta presentación	Pretest	1.00	0.40	1.19	0.58
	Posttest	1.72	0.37	1.43	0.55
Carta reclamo	Pretest	1.00	0.60	1.00	0.53
	Posttest	1.63	0.26	1.25	0.30
Carta problema suscitado	Pretest	1.00	0.50	1.03	0.71
	Posttest	1.63	0.46	1.05	0.33
Promedio de aciertos	Pretest	1.00	0.60	1.08	0.59
	Posttest	1.62	0.30	1.26	0.25

Me: Mediana

RI: Rango intercuartil

En el análisis de esta tabla, se observó que hubo un incremento de aciertos en el grupo experimental en forma sustancial comparado con el grupo control, tanto en carta de presentación, reclamo, problema suscitado y promedio de aciertos.

3-SIGNIFICANCIA ESTADÍSTICA

PASOS:

A-HIPÓTESIS

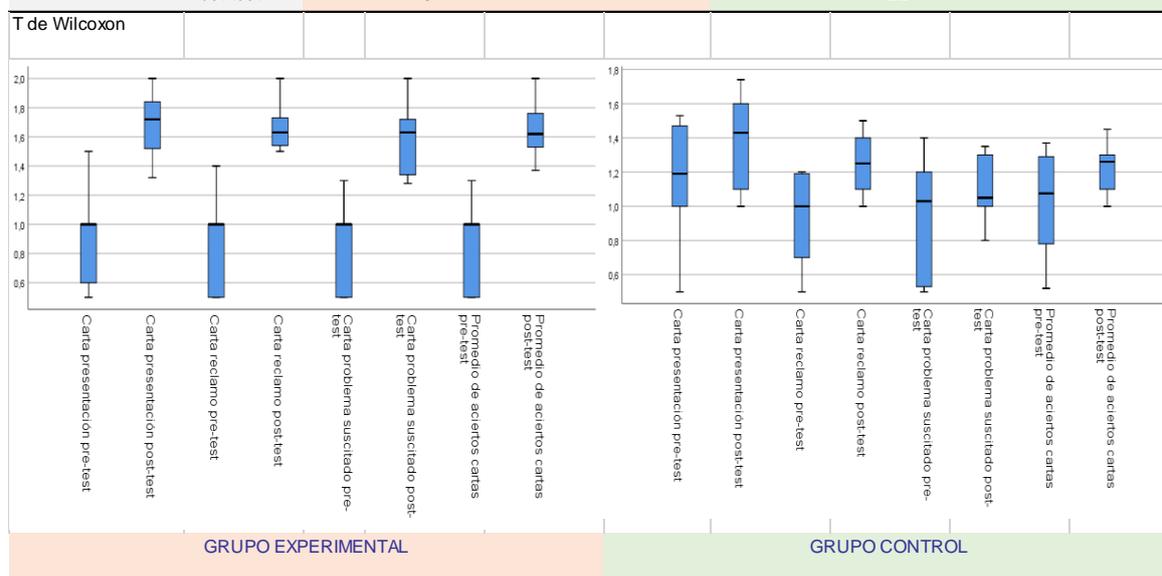
Ho: NO EXISTE EFECTIVIDAD DE LA INTERVENCIÓN EN EL GRUPO EXPERIMENTAL EN COMPARACIÓN CON EL GRUPO CONTROL.

H1: EXISTE EFECTIVIDAD DE LA INTERVENCIÓN EN EL GRUPO EXPERIMENTAL EN COMPARACIÓN CON EL GRUPO CONTROL.

B-NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 5%

C-ESTADÍSTICO DE PRUEBA: T DE WILCOXON

Variables	Medición	GRUPO EXPERIMENTAL				GRUPO CONTROL			
		n	Mediana	Z	p	n	Media	Z	p
Carta presentación	Pre-test	10	0.92	-2.083	0.005	10	1.15	-1.887	0.06
	Post-test		1.70				1.38		
Carta reclamo	Pre-test	10	0.92	-2.807	0.005	10	0.94	-2.245	0.03
	Post-test		1.68				1.24		
Carta problema suscitado	Pre-test	10	0.89	-2.805	0.005	10	0.94	-1.275	0.20
	Post-test		1.62				1.10		
Promedio de aciertos	Pre-test	10	0.90	-2.807	0.005	10	1.01	-1.886	0.06
	Post-test		1.67				1.22		



D-DECISIÓN: Dado que $p < 0.05$ en el grupo experimental, se rechazó Ho.

E-CONCLUSIÓN:

Hubo evidencia de la efectividad de la intervención en el grupo experimental en comparación con el grupo control.

F-INTERPRETACIÓN

Los puntajes de aciertos cambiaron en forma significativa en el grupo experimental en el desarrollo de carta de presentación, carta de reclamos, carta de problema suscitado y en el promedio de aciertos, donde las diferencias de aciertos pretest y posttest fueron muy significativas ($p < 0.05$). Esto no ocurrió en el grupo control.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

Ferrucci (2013) realizó una tesis no experimental, en la que los estudiantes presentaron mayores deficiencias en los criterios relacionados con la organización de las ideas del texto, de los párrafos y con la ortografía. En nuestro estudio, las habilidades que más deficiencias presentaron antes de experimento fueron: cohesión y estructura de las cartas administrativas. Lo que más mejoró, en el postest (GE) fue este último aspecto (esquema de los párrafos y jerarquización de las ideas en cada párrafo). La muestra estuvo conformada por estudiantes ingresantes, a diferencia de nuestro estudio, cuyo grupo experimental estuvo conformado por estudiantes de segundo ciclo. Sin embargo, no existe mucha diferencia entre ambos niveles.

Los resultados obtenidos por Ferruci demostraron el nivel bajo que presentaron los escolares en cuanto a redacción de textos. Si bien es cierto, tuvieron nociones, pero contaron con un manejo incipiente para su inserción en la vida universitaria. Estudios como estos han dado cabida a que se tenga que intervenir en asignaturas de Comunicación, Leguaje y Redacción para lograr

desarrollar habilidades en la comunicación escrita. Ya no se puede seguir planificando sílabos con metodologías tradicionales, sino que se debe aplicar técnicas, métodos, modelos innovadores.

En nuestro estudio, el mejoramiento del desarrollo de capacidades en la redacción de cartas administrativas comerciales por parte de estudiantes de segundo ciclo de la carrera de Administración de Negocios Internacionales ADEX 2018-I fue significativo en un 38.5%. Este resultado general es similar a la tesis de Príncipe E (2015), quien obtuvo un 32.85% de significancia en la comprensión lectora de estudiantes de cuarto grado de primaria en Trujillo, después de aplicar el método de casos a través de la presentación de problemas cotidianos para estudiarlos y analizarlos. Su grupo control (GC) tuvo como resultado solo un 3%, mientras que el nuestro GC dio un mejor resultado: 10.5%.

Cabe resaltar que la presente investigación ha considerado tres problemas que fueron presentados a los estudiantes para redactar cartas de presentación, reclamo y problema suscitado, tanto en el pretest, como en el postest. La intervención educativa en el grupo experimental (GE) se realizó a través de 10 sesiones, mediante la presentación de casos, motivo para resolver de manera individual y luego grupal y crear la necesidad de aprendizaje, momento para explicar la teoría con las respectivas propuestas de aciertos.

Luyo (2012) ejecutó una investigación de tipo correlacional: capacidades lingüísticas y competencia profesional en estudiantes de bachillerato. Se aplicó una prueba para determinar las capacidades lingüísticas en las dimensiones: aprender a leer y aprender a escribir. Los resultados demostraron ausencia de relación entre aprender a leer y la competencia profesional, así como entre la dimensión aprender a escribir y la competencia profesional.

No se demostró la siguiente relación (Luyo): la competencia profesional (evidenciada por las calificaciones obtenidas en Arte, Historia, Epistemología, Filosofía e Investigación Científica) no tuvo nada que ver con las capacidades lingüísticas de aprender a leer, a escribir, por lo que se obtuvo un nivel bajo. Ello demuestra que las habilidades para la redacción son independientes de los aprendizajes de las asignaturas. Con mucha más razón, es necesario que se enfoquen las asignaturas de redacción de manera independiente.

Asimismo, el trabajo de Príncipe coincide con el nuestro en que ambos han partido de una problemática nacional: la enseñanza sigue siendo tradicional en muchos casos y los resultados no son efectivos a nivel comunicacional (lectura y escritura). Los estudiantes de primaria no tienen interés por leer y ello repercute en la producción de textos, como en nuestra población de estudio.

Miranda y Solar (2012), también, aplicaron el método de casos para mejorar el valor del respeto y honestidad en 28 alumnos de primaria. El resultado fue significativo con un 7,14%, a diferencia de su grupo control: 1,47%. En este caso, en el pretest, se obtuvo un 73,34%, a diferencia de nuestro trabajo: 45% (9 puntos sobre 20). El resultado del postest sí llegó a ser similar al nuestro. Miranda y Solar obtuvieron 80,48% y nuestro estudio: 83.5%. Esto es porque el GE de estos autores ya tenía muy presente el valor del respeto y la honestidad.

Nuestro trabajo demuestra que el GE tenía deficiencias en la capacidad de la redacción de cartas administrativas comerciales, pero los valores, parece ser, sí se inculcan con más éxito en los estudiantes. Las actitudes son aspectos más condicionantes que la habilidad para producir textos.

Cabe resaltar que si bien nuestro método aplicativo fue el de serie de casos, también se usó el aprendizaje colaborativo; es por ello que se tomó en cuenta, en

los antecedentes, la tesis de Noyola (2009), quien elaboró un programa experimental basado en una metodología para el aprendizaje colaborativo en alumnos de cuarto ciclo de la asignatura Historia de México II. La idea fue que no solo aprendan contenidos históricos, sino que, mediante estos, puedan explicarse situaciones concretas de su vida diaria en lo social, político, económico, cultural. Al presentar casos reales a los estudiantes, en nuestra intervención experimental, surgió la necesidad de lograr un resultado eficaz; al interactuar con sus compañeros, consideración importante de nuestro programa, sucedió el aprendizaje colaborativo, en el que se encajaron, como piezas de rompecabezas, los componentes sintácticos y semánticos de la gramática.

Con ello, se demostró que los resultados son mejores cuando los alumnos interactúan entre sí para resolver problemas y producir. Para lograrlo, primero, se enfrentaron a un caso que resolver y después del conflicto cognitivo individual, se valoró mucho la ayuda de un compañero.

Rojas (2015) realizó un trabajo experimental, en el que se aplicó una metodología innovadora para el aprendizaje las telecomunicaciones que consistía en aprender a hacer de manera natural y funcional con conectivismo, con estudio de mercado, técnica de enseñanza adaptativa y estilo visual-kinestésico. Si bien, este trabajo no habla directamente del método de casos, lo hemos considerado porque, en nuestro experimento, hemos estimado el estudio de mercado: se presentaron casos del mercado empresarial, actual. Rojas señaló que existe una brecha grande entre lo aprendido en las aulas y lo aplicado en el campo laboral. La consecuencia: tener egresados que no tienen las competencias requeridas. Ello coincide con nuestro enfoque, pues lo que se enseña en las aulas en las asignaturas de Comunicación y Lenguaje es teoría y no se toma en cuenta las

capacidades que deben desarrollarse en el aprendiz, de acuerdo al estudio del mercado laboral.

Espíndola (2017) logró que un grupo de estudiantes de la educación media superior en México mejoraran sus habilidades en la redacción de textos académicos. Se demostró que al tocar temas de impacto social que afectan a los alumnos, se pudo desarrollar pensamiento crítico y se generó más participación. Coincide con nuestro programa experimental en cuanto a implicar a los participantes con casos reales que les permitan jugar roles propios del campo laboral. Ello hace que sientan mayor necesidad de resolver problemas “reales”.

La agilidad para producir textos formales fue el resultado que obtuvo Espíndola, después de la intervención, en la que se aplicó el aprendizaje basado en problemas. En nuestro trabajo, hemos desarrollado el método de casos que, finalmente, se ha relacionado con problemas que resolver, como es la redacción de una carta para presentar a la empresa a posibles clientes. Usar este código lingüístico es muy importante, porque es parte del proceso de marketing para generar ventas.

Ivarra y Aguilar (2015) se propusieron mejorar las capacidades de producción de textos narrativos mediante la interacción entre docentes, estudiantes y padres. Los resultados: el grupo experimental incrementó sus resultados luego de trabajar diferentes actividades dentro de las diferentes sesiones de aprendizaje. Los resultados evidenciaron la mejora de las capacidades de la producción de textos.

La interacción es muy importante para el logro de los aprendizajes, pues permite interactuar, desarrollar el aprendizaje social de Vigotsky. En nuestro estudio, hubo interacción, pues las sesiones presenciales permitieron que los

estudiantes desarrollen sus habilidades en redacción, después de socializar, sobre todo para las cartas de reclamo y problema suscitado.

Cabe resaltar que el desarrollo de las sesiones experimentales ha sido muy motivador para los estudiantes, pues se mostraron dispuestos, activos e interesados en el desarrollo de las actividades. Mostrar casos, definitivamente es una estrategia didáctica que permite involucrar a los participantes, que sean conscientes de que necesitan adquirir nuevos procedimientos que les permitan desenvolverse en el campo laboral. De nada servirá que los alumnos sepan teorías, si estas no van a ser aplicadas al momento de la ejecución, de la práctica.

5.2 Conclusiones

El método de casos es una estrategia didáctica eficaz para mejorar la habilidad de la redacción.

Los estudiantes logran el desarrollo de la capacidad de redactar cartas si se utiliza el método inductivo: intentar resolver casos y, posteriormente, según la necesidad de cada caso, estudiar la teoría.

No es necesario que los estudiantes manejen la terminología técnica de la redacción, sino que apliquen lo aprendido en la producción de textos correctos.

La aplicación del método de casos mejoró significativamente, de 9 a 16.7 puntos (38.5%), el desarrollo de capacidades para la redacción de cartas administrativas comerciales en el grupo experimental (estudiantes de segundo ciclo de la carrera de Administración de Negocios Internacionales) ADEX 2018-I, mientras que el grupo control mejoró de 10.1 a 12.2 puntos (10.5%). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la afirmativa.

La aplicación del método de casos mejoró significativamente, de 6 a 9.5

puntos (17.5%), el desarrollo de capacidades para la ortografía y las propiedades textuales en la redacción de cartas administrativas comerciales en el grupo experimental (estudiantes de segundo ciclo de la carrera de Administración de Negocios Internacionales) ADEX 2018-I, mientras que el grupo control mejoró de 6.85 a 7.12 puntos (1.3%). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la afirmativa.

La aplicación del método de casos mejoró significativamente, de 2 a 3.2 puntos (6%), el desarrollo de capacidades para el repertorio lexicoadministrativo en la redacción de cartas administrativas comerciales en el grupo experimental (estudiantes de segundo ciclo de la carrera de Administración de Negocios Internacionales) ADEX 2018-I, mientras que el grupo control mejoró de 2.15 a 2.7 puntos (2.6%). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la afirmativa.

La aplicación del método de casos mejoró significativamente, de 1 a 4 puntos (15%), el desarrollo de capacidades para el manejo de la estructura de cartas administrativas comerciales en la redacción de cartas administrativas comerciales en el grupo experimental (estudiantes de segundo ciclo de la carrera de Administración de Negocios Internacionales) ADEX 2018-I, mientras que el grupo control mejoró de 1 a 2.36 puntos (6.6%). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la afirmativa.

5.3 Recomendaciones

Se debe emplear el método de casos como estrategia didáctica para la enseñanza de las asignaturas de comunicación y lenguaje.

Se debe tener en cuenta que practicar un tema con casos del ámbito laboral antes que enseñar la teoría de este mejora las capacidades en ortografía y propiedades textuales.

Para ampliar el repertorio léxico, los alumnos deberían enfrentarse a casos prácticos que les muestre la necesidad de manejar esta capacidad.

La aplicación del método de casos en las aulas ayudará a mejorar el aprendizaje de la estructura de los documentos administrativos de los estudiantes de la especialidad, pues permitirá que ellos aprendan de manera más efectiva al encontrarse frente a un caso real, más que aprender solo teoría.

Se debe tener en cuenta que el aprendizaje colaborativo mejora el logro de desempeños en redacción.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Andreu, M., Gonzales, J. A., Labrador, M., Quintanilla y Ruiz, T. (2004). *Método del caso*. Valencia, España: Universidad Politécnica de Valencia

Castro, C. (s. f.) *El método de casos como estrategia de enseñanza aprendizaje*. CEE, Consultoría Estratégica en Educación. Recuperado de: http://red-u.net/redu/documentos/vol10_n2_completo.pdf

Dirección de Investigación y Desarrollo Educativo. (s. f.) *El estudio de casos como técnica didáctica*. Recuperado de http://sitios.itesm.mx/va/dide2/tecnicas_didacticas/casos/casos.pdf

Escrich, T., Lozabo, J. y García A. (2013). *Competencias versus capacidades*. España: Ministerio de Economía

Espíndola, G. (2017). *Producción de textos, argumentación y metodología de la investigación: una propuesta didáctica para la educación media*

superior en México (tesis de posgrado). Universidad Nacional Autónoma de México, México. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2017/enero/096293182/Index.html>

Ferrucci G. (2013). *Desarrollo alcanzado en la redacción académica por los alumnos ingresantes a un curso de habilidades lingüísticas básicas de una universidad privada de Lima* (tesis de posgrado). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5030/FERRUCCI_GABRIELA_PASTOR_CLAUDIA_DESARROLLO_UNIVERSIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ivarra R. y Aguilar J. (2015). *Recursos educativos abiertos como estrategias de aprendizaje para la producción de textos narrativos escritos en estudiantes del 4to grado de educación primaria de la IE n.º 36410 de Huancavelica* (tesis de posgrado). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6806/IVARRA_ROSARIO_AGUILAR_JAVIER_RECURSOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jaurilaritza, E. (2016). *Las competencias básicas en el sistema educativo de la CAPV*. Gobierno Vasco: Berritzegune Nagusia

Luyo, E. (2012). *Capacidades lingüísticas y competencias profesionales en estudiantes de bachillerato de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, sede Cañete 2011* (tesis de posgrado). Universidad Nacional

Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1691>

Miranda K. y Solar K. (2012). *Influencia del método de estudio de casos en el mejoramiento del valor de respeto y honestidad en los alumnos del cuarto grado de educación primaria del C.E. N.º 80014 José Carlos Mariátegui en el distrito de la Esperanza* (tesis de pregrado). Recuperado de http://bibliotecas.unitru.edu.pe/tesiseduc/Miranda_Solar.pdf

Noyola, C. (2009). *Propuesta didáctica basada en la metodología para el aprendizaje colaborativo para alumnos de cuarto semestre del CCH que cursan la materia Historia de México II* (tesis de posgrado). Universidad Nacional Autónoma de México, México. Recuperado de http://www.lareferencia.info/vufind/Record/MX_12ac599103b34a258dfb34c5736cfd72

Orbegozo, M.J. (2000). *Periodismo. Texto de teoría y práctica*. Lima, Perú: UNMSM

Príncipe, E. (2015). *Método de estudio de casos y comprensión lectora en los estudiantes del cuarto grado de primaria de la I. E. Virgen del Carmen, Trujillo-2014* (tesis de posgrado). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2979/TESIS%20MAESTRIA%20->

[%20KARLA%20PRINCIPE%20GONZALES.pdf?sequence=1](#)

RAE. (2018). Disponible en <http://www.rae.es/>

Rojas, S. (2015). *Influencia de la metodología innovadora de enseñanza de las telecomunicaciones en la media de evaluación de competencias a nivel de pregrado en la universidad Ricardo Palma* (tesis de posgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4375/Rojas_ts.pdf?sequence=1

Tobón, S. (2005). *Formación basada en competencias*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones

USMP-FMH. (2017). *Guía para la asignatura Lenguaje*. Lima, Perú

Vivaldi, M. (2000). *Curso de redacción. Teoría y práctica de la composición y del estilo*. España: Paraninfo

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal	Operacionalización de variables	
			Variable I: aplicación del método de casos	
¿De qué manera la aplicación del método de casos mejora el desarrollo de capacidades, para la redacción de cartas administrativas comerciales, en estudiantes de segundo ciclo de la carrera de Administración de Negocios Internacionales ADEX 2018-I?	Determinar la aplicación del método de casos en la mejora del desarrollo de capacidades para la redacción de cartas administrativas comerciales en estudiantes de segundo ciclo de la carrera de Administración de Negocios Internacionales ADEX 2018-I.	Hi: La aplicación del método de casos mejora significativamente el desarrollo de capacidades para la redacción de cartas administrativas comerciales ADEX 2018-I. H0: La aplicación del método de casos no desarrolla capacidades para la redacción de cartas administrativas comerciales ADEX 2018-I.	Ge Variable presente	Gc Variable ausente
Problemas derivados	Objetivos derivados	Hipótesis derivadas	Variable D: desarrollo de capacidades para la redacción de cartas administrativas	
			Variable	Dimensiones
- ¿De qué manera la aplicación del método de casos mejora el desarrollo de capacidades para el logro de la ortografía y uso adecuado de las propiedades textuales en la redacción de cartas administrativas comerciales, en estudiantes de segundo ciclo de la carrera de Administración de Negocios Internacionales ADEX 2018-I?	- Determinar que la aplicación del método de casos mejora el desarrollo de capacidades para el logro de la ortografía y uso adecuado de las propiedades textuales en la redacción de cartas de presentación, reclamo y problema suscitado, en estudiantes de segundo ciclo de la carrera de Administración de Negocios Internacionales ADEX, antes y después de la aplicación del método de casos, durante el semestre 2018-I.	H1: La aplicación del método de casos mejora significativamente el desarrollo de capacidades para la ortografía y propiedad textual en la redacción de cartas administrativas comerciales, en estudiantes de segundo ciclo de la carrera de Administración de Negocios Internacionales ADEX 2018-I.	Desarrollo de capacidades	Ortografía y propiedades textuales Dominio del repertorio lexicoadministrativo Manejo de la estructura de cartas administrativas
¿De qué manera la aplicación del método de casos mejora el desarrollo de capacidades para el dominio del repertorio lexicoadministrativo en la redacción de cartas administrativas comerciales, en estudiantes de segundo ciclo de la carrera de Administración de Negocios Internacionales ADEX 2018-I?	- Determinar que la aplicación del método de casos mejora el desarrollo de capacidades para el dominio del repertorio lexicoadministrativo, para la redacción de cartas de presentación, reclamo y problema suscitado, en estudiantes de la carrera de Administración de Negocios Internacionales ADEX, antes y después de la aplicación del método de casos, durante el semestre 2018-I.	H2: La aplicación del método de casos mejora significativamente el desarrollo de capacidades para el repertorio lexicoadministrativo en la redacción de cartas administrativas comerciales, en estudiantes de segundo ciclo de la carrera de Administración de Negocios Internacionales ADEX 2018-I.		
¿De qué manera la aplicación del método de casos mejora el desarrollo de capacidades para el manejo de la estructura de cartas administrativas comerciales en la redacción de cartas administrativas comerciales, en estudiantes de segundo ciclo de la carrera de Administración de Negocios Internacionales ADEX 2018-I?	- Determinar que la aplicación del método de casos mejora el desarrollo de capacidades para el manejo de la estructura de cartas de presentación, reclamo y problema suscitado, en estudiantes de la carrera de Administración de Negocios Internacionales ADEX, antes y después de la aplicación del método de casos, durante el semestre 2018-I.	H3: La aplicación del método de casos mejora significativamente el desarrollo de capacidades para el manejo de la estructura de cartas administrativas comerciales en la redacción de cartas administrativas comerciales, en estudiantes de segundo ciclo de la carrera de Administración de Negocios Internacionales ADEX 2018-I.		

Anexo 2: Instrumentos de evaluación
RÚBRICA PARA EVALUAR LA REDACCIÓN DE CARTAS ADMINISTRATIVAS

ASPECTOS A EVALUAR	ESCALA DE CALIFICACIÓN			
	EXCELENTE	BIEN	REGULAR	DEFICIENTE
1. Ortografía literal	Corrige todas las palabras que requieren mayúsculas y minúsculas con corrección (2 puntos)	Corrige casi todas las palabras que requieren mayúsculas y minúsculas con corrección (1.5 puntos)	Corrige algunas palabras que requieren mayúsculas y minúsculas con corrección (1,3 puntos)	Corrige pocas palabras que requieren mayúsculas y minúsculas con corrección (0.5 puntos)
2. Ortografía puntual	Coloca todos signos de puntuación con corrección (2 puntos)	Coloca casi todos signos de puntuación con corrección (1.5 puntos)	Coloca algunos signos de puntuación con corrección (1,3 puntos)	Coloca pocos signos de puntuación con corrección (0.5 puntos)
3. Ortografía acentual	Coloca todas las tildes que se requieren (2 puntos)	Coloca casi todas las tildes que se requieren (1.5 puntos)	Coloca algunas las tildes que se requieren (1,3 puntos)	Coloca pocas tildes que se requieren (0.5 puntos)
4. Coherencia	Redacta una carta e identifica eficientemente el tema en general, los subtemas en cada párrafo, las ideas principales y las oraciones son claras y concisas (2 puntos)	Redacta una carta e identifica medianamente el tema en general, los subtemas en cada párrafo, las ideas principales y las oraciones son claras y concisas (1.5 puntos)	Redacta una carta e identifica en algo el tema en general, los subtemas en cada párrafo, las ideas principales y las oraciones son claras y concisas (1,3 puntos)	Redacta una carta y no identifica el tema en general, los subtemas en cada párrafo, las ideas principales y las oraciones son claras y concisas (0.5 puntos)
5. Cohesión	Redacta una carta con todos los referentes y conectores necesarios (2 puntos)	Redacta una carta con casi todos los referentes y conectores necesarios (1.5 puntos)	Redacta una carta con algunos referentes y conectores necesarios (1,3 puntos)	Redacta una carta con muchos errores en el uso de referentes y conectores (0.5 puntos)
6. Adecuación	La carta es adecuada al contexto, connota una finalidad e intención acorde. (2 puntos)	La carta es medianamente adecuada al contexto, connota una finalidad e intención. (1.5 puntos)	La carta es poco adecuada al contexto, casi no connota una finalidad e intención acorde. (1,3 puntos)	La carta es no es adecuada al contexto, connota una finalidad e intención deficiente. (0.5 puntos)

7. Precisión	Las palabras técnicas usadas son precisas. (2 puntos)	No todas las palabras técnicas usadas son precisas. (1.5 puntos)	Casi ninguna palabra técnica usadas tiene precisión. (1,3 puntos)	No usa palabras técnicas. (0.5 puntos)
8. Cantidad de palabras lexicoadministrativas	Usó todas las palabras técnicas que debió incluir. (2 puntos)	Usó casi todas las palabras técnicas que debió incluir. (1.5 puntos)	Usó pocas palabras técnicas. (1,3 puntos)	No usó palabras técnicas. (0.5 puntos)
9. Esquema en párrafos	Planificó la redacción de la carta en párrafos adecuadamente. (2 puntos)	Planificó la redacción de la carta en párrafos medianamente. (1.5 puntos)	Planificó la redacción de la carta en párrafos inadecuadamente. (1,3 puntos)	Casi no planificó la redacción de la carta en párrafos (0.5 puntos)
10. Jerarquización de las ideas en cada párrafo	Presenta las ideas principales y secundarias con jerarquía. (2 puntos)	Presenta las ideas principales y secundarias con algo de jerarquía. (1.5 puntos)	Presenta las ideas principales y secundarias con poca jerarquía. (1,3 puntos)	Presenta las ideas principales y secundarias sin jerarquía. (0.5 puntos)

**LISTA DE COTEJO PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS SESIONES
DEL GRUPO EXPERIMENTAL**

Sesión n°:

CRITERIOS	ALUMNO:	
	SÍ	NO
1. Inicio (motivación)		
2. Presentación del logro de la sesión.		
3. Método de casos: se presentan casos.		
4. Lluvia de ideas (aporte individual).		
5. Análisis grupal (aprendizaje colaborativo, pensamiento crítico y toma de decisiones para buscar soluciones)		
6. Plenaria		
7. Docente verifica los logros, comenta, explica, expone la teoría.		
8. Autoevaluación, coevaluación y evaluación como refuerzo.		

**LISTA DE COTEJO PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS SESIONES
DEL GRUPO CONTROL**

Sesión n°:

CRITERIOS	ALUMNO:	
	SÍ	NO
1. Inicio		
2. Exposición del docente para explicar la teoría		
3. En grupos, resuelven el caso planteado		
4. El docente resuelve dudas		
5. Los alumnos exponen		
6. Docente resume y cierra la clase		

Anexo 3

Fichas de validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

JUICIO DE EXPERTOS

FORMATO DE VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título del proyecto: Aplicación del método de casos y desarrollo de capacidades en la redacción de cartas administrativas comerciales ADEX 2018-I

Nombre del candidato a maestro: Leticia del Águila Flores

Experto: Dr. Jorge Medina Gutierrez

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores mencionados y evaluar de acuerdo a la siguiente escala: muy bueno (81% a 100%), bueno (61% a 80%), regular (41% a 60%), malo (21% a 40%), muy malo (1% a 20%). Coloque un aspa (x) en el casillero correspondiente.

N.º	INDICADORES	DEFINICIÓN	MUY BUENO	BUE NO	REGU LAR	MALO	MUY MALO
1	Consistencia	Preguntas con correspondencia y relación adecuada de todas las partes que forman un todo.	X				
2	Pertinencia	Las preguntas son convenientes y oportunas.	X				
3	Validez	Las preguntas son correctas y eficaces y se ajusta a la ley de valor.	X				
4	Organización	Las preguntas se han estructurado con orden y de acuerdo a los indicadores propuestos.	X				
5	Claridad	Las preguntas están redactadas con expresiones que el encuestado entiende.	X				
6	Precisión	Preguntas con exactitud y determinación.		X			
7	Control	Seguimiento con preguntas cuidadosas que sirve para hacer una comprobación	X				

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Lima, febrero de 2018.


Firma del experto

JUICIO DE EXPERTOS

FORMATO DE VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título del proyecto: Aplicación del método de casos y desarrollo de capacidades en la redacción de cartas administrativas comerciales ADEX 2018-I

Nombre del candidato a maestro: Leticia del Águila Flores

Experto: Dra. Gezel Vásquez Jiménez

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores mencionados y evaluar de acuerdo a la siguiente escala: muy bueno (81% a 100%), bueno (61% a 80%), regular (41% a 60%), malo (21% a 40%), muy malo (1% a 20%). Coloque un aspa (x) en el casillero correspondiente.

N.º	INDICADORES	DEFINICIÓN	MUY BUENO	BUE NO	REGU LAR	MALO	MUY MALO
1	Consistencia	Preguntas con correspondencia y relación adecuada de todas las partes que forman un todo.	X				
2	Pertinencia	Las preguntas son convenientes y oportunas.	X				
3	Validez	Las preguntas son correctas y eficaces y se ajusta a la ley de valor.	X				
4	Organización	Las preguntas se han estructurado con orden y de acuerdo a los indicadores propuestos.	X				
5	Claridad	Las preguntas están redactadas con expresiones que el encuestado entiende.	X				
6	Precisión	Preguntas con exactitud y determinación.	X				
7	Control	Seguimiento con preguntas cuidadosas que sirve para hacer una comprobación	X				

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Lima, febrero de 2018.



Firma del experto

JUICIO DE EXPERTOS

FORMATO DE VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título del proyecto: Aplicación del método de casos y desarrollo de capacidades en la redacción de cartas administrativas comerciales ADEX 2018-I

Nombre del candidato a maestro: Leticia del Águila Flores

Experto: Mtra. Rosa García Lara

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores mencionados y evaluar de acuerdo a la siguiente escala: muy bueno (81% a 100%), bueno (61% a 80%), regular (41% a 60%), malo (21% a 40%), muy malo (1% a 20%). Coloque un aspa (x) en el casillero correspondiente.

N.º	INDICADORES	DEFINICIÓN	MUY BUENO	BUE NO	REGU LAR	MALO	MUY MALO
1	Consistencia	Preguntas con correspondencia y relación adecuada de todas las partes que forman un todo.	X				
2	Pertinencia	Las preguntas son convenientes y oportunas.	X				
3	Validez	Las preguntas son correctas y eficaces y se ajusta a la ley de valor.	X				
4	Organización	Las preguntas se han estructurado con orden y de acuerdo a los indicadores propuestos.	X				
5	Claridad	Las preguntas están redactadas con expresiones que el encuestado entiende.	X				
6	Precisión	Preguntas con exactitud y determinación.	X				
7	Control	Seguimiento con preguntas cuidadosas que sirve para hacer una comprobación	X				

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Lima, febrero de 2018.



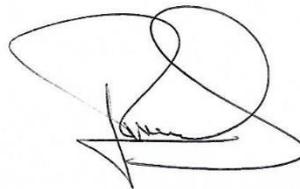
Firma del experto

Anexo 4
Permiso institucional

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLO DE TRABAJO DE CAMPO

Yo, **JULIO RIVERO QUIROZ**, Director Académico del Instituto de Educación Superior Privado de Comercio Exterior de la Asociación de Exportadores (ADEX), autorizo a la docente **Leticia Del Aguila Flores de Matos** el desarrollo de su trabajo experimental **APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CASOS Y DESARROLLO DE CAPACIDADES EN LA REDACCIÓN DE CARTAS ADMINISTRATIVAS COMERCIALES ADEX 2018-I**, en dos secciones del curso Producción de Textos e Informes Técnicos de segundo ciclo de la carrera de Administración de Negocios Internacionales.

La presente autorización será utilizada por la docente Del Aguila para presentar su tesis en el *Instituto para la Calidad de la Educación de la Universidad de San Martín de Porres* y de esa manera poder obtener el Grado de Maestra.



Julio Rivero Quiroz
Director Académico



Licenciamiento Institucional R. M. N° 545-2018-MINEDU del 04-oct-2018.

Lima, 26 de marzo de 2018

Datos de contacto:

☎ 618-3344, 618-3333
📍 Av. Javier Prado Este N° 2875, San Borja
🌐 instituto.adex.pe

Síguenos:

📘 Instituto Adex
📷 instituto_adex

Anexo 5
Pretest y Postest

Anexo 5: Pretest - Postest

CASO PARA REDACTAR UNA CARTA DE PRESENTACIÓN

Redacte una carta comercial de presentación de oferta comercial de acuerdo al caso dado. Debe utilizar, dentro de su redacción, el siguiente léxico administrativo comercial:

Producto: Cosa producida natural o artificialmente, o resultado de un trabajo u operación.

Cotización: Determinación del precio o valor de un producto o artículo. Cotizar es dar precio. Ej. Solicitar una cotización de muebles.

Muestras: Mercancías que, en cantidades suficientes no comercializables, sirven para determinar sus características, con fines de futura comercialización.

Posicionamiento: es una estrategia comercial que pretende conseguir que un producto ocupe un lugar distintivo, relativo a la competencia.

La empresa Pieros, para la cual trabajas, es especialista en la elaboración y venta de productos de pastelería desde 1990. Entre sus productos más reconocidos, tienen tortas de chantilly, de mazapán, masa elástica, glasé y las originales: cheesecakes de mazamorra morada y arroz con leche, etc. Se caracteriza por ofrecer productos originales, que incluyen mermeladas y cremas fabricados por ellos, lo que ha marcado siempre la diferencia en su producción. Cuentan con un equipo de más de 180 profesionales, debidamente capacitados e implementados con maquinaria de alta tecnología para ofrecer un producto y servicio con la calidad que los clientes se merecen. Actualmente, cuentan con una moderna planta de producción y cinco atractivos locales de venta: San Miguel (2) y cono norte (3), donde atienden a sus distinguidos clientes.

Como empresa, han sido premiados durante ocho años consecutivos con el importante galardón Cinta de ORO a “La Mejor del Año”; asimismo, con el premio “Manos Pyme del Perú”, otorgados por INDECOPI, por su posicionamiento de marca y calidad de sus productos y atención. Este año, en ventas al por mayor, ofrecen un descuento del 10% en el total del pedido siempre que se pague en un plazo no mayor a 30 días calendario.

Tú eres asistente de marketing y el responsable de contactar a más clientes. Te han informado que el jefe de compras, José Garay Retamozo, de la empresa Supermercados Peruanos, cuya oficina principal está ubicada en la avenida Javier Prado Este 875 – San Isidro, es la persona con quien debes contactarte para ser su concesionario. Hay que conseguir una visita a su empresa para la degustación de tus productos.

Anexo 5: Pretest - Postest

CASO PARA REDACTAR UNA CARTA DE RECLAMO

Redacte una carta comercial de reclamo de acuerdo al caso dado. Debe utilizar, en su redacción, el siguiente léxico administrativo comercial:

- ✓ **Rescindir:** Deshacer, invalidar, anular legalmente un contrato o compromiso. Ejemplo: Rescindir un contrato por incumplimiento.
- ✓ **Abonar:** Asentar en las cuentas corrientes las partidas que corresponden al haber. Sinónimos: acreditar, amortiguar.
- ✓ **Muestras:** Mercancías que, en cantidades suficientes no comercializables, sirven para determinar sus características, con fines de futura comercialización.
- ✓ **Adjudicar:** Declarar que una cosa corresponde a una persona. Sinónimos: Asignar, otorgar.
- ✓ **Stock:** Mercancías almacenadas, en existencia; es decir, que no han tenido aún salida.

El chifa Tití ubicado en la avenida Javier Prado Este 587, en San Isidro, recibió, ayer, el pedido que le hizo a la empresa Deprodeca S.A. (ubicada en la avenida Argentina 3587, Cercado de Lima), la cual fue atendida con orden de pedido N° 457.

Tú eres el jefe de compras, Carlos Allpas Linares, y realizaste el pedido a Rita Casto Becerra, asistente de ventas del chifa mencionado. Sin embargo, tienes que enviarle una carta de reclamo, debido a que el jefe de almacén de tu local te ha notificado que el pedido que recibieron fue incorrecto, pues se había solicitado 25 cajas de Gran Tinto Tacama y solo llegaron 20; asimismo, no han recibido las 3 cajas de Pisco Portón. El resto del pedido estuvo conforme. La empresa que realizó el transporte indicó que no tenía ninguna responsabilidad en este error de mercancía, pues los productos que entregaron son los que figuran en la guía de remisión asociada. Por lo tanto, no se realizó el pago en la cuenta corriente de la empresa.

Tú debes enviarle esta carta y hacer saber cuánto afecta este error en el desarrollo y atención en el restaurante. Además, debes solicitar que envíen la mercancía que falta a la brevedad posible.

Anexo 5: Pretest - Postest
CASO PARA REDACTAR UNA CARTA DE PROBLEMA SUSCITADO

Redacte una carta comercial de problema suscitado de acuerdo al caso dado. Debe utilizar, en su redacción, el siguiente léxico administrativo comercial:

- ✓ **Desaduanaje:** Acción de hacer el retiro de mercancías de la aduana. La aduana es la oficina pública y/o fiscal que, a menudo bajo las órdenes de un Estado o gobierno político, se establece en costas y fronteras con el propósito de registrar, administrar y regular el tráfico internacional de mercancías y productos que ingresan y egresan de un país.
- ✓ **Plazo:** Tiempo señalado para hacer algo.
- ✓ **Importación:** Se denomina importación a la acción comercial que implica y desemboca en la introducción de productos foráneos en un determinado país con la misión de comercializarlos.
- ✓ **Solicitud:** Documento en el que se solicita formalmente algo.
- ✓ **Cliente:** Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente.

Computronic S. A., ubicado en la avenida Wilson 345, en el Cercado de Lima con los teléfonos 368-8974 y 368-5689, y web: www.computronic.com.pe, ha tenido un inconveniente con un pedido que debería entregar en los próximos 10 días, pues los equipos que han importado, para varios clientes, han tenido un problema de desaduanaje.

Tú eres el jefe de la unidad de ventas, Luis Pareja Rincón, y emitiste la orden de pedido N° 980, vía correo electrónico, hace un mes, en la que se indicaba la fecha de entrega de los equipos (en los próximos 10 días), la cual, como ya se señaló, va a tener un retraso.

Tú debes enviar una carta para solicitar ampliar la fecha de entrega 7 días adicionales, informar sobre el impase e indicar que ya se está solucionando. Es necesario manifestar que se lamenta las molestias causadas y que hay una real preocupación por tratarse de un cliente muy importante: Inversiones Lamas S.A., con dirección en avenida Rivera Navarrete 458, en San Isidro, cuyo gerente de compras es Marcos Alcántara Rojas.

Anexo 6

Programa aplicativo de método de casos (sesiones de aprendizaje 4-13)

SESIÓN DE APRENDIZAJE 4

	<h3>EL CASO</h3> <ul style="list-style-type: none">• Un asistente comercial ha redactado una carta de presentación de la empresa en la que labora. El problema es que esta tiene errores en el uso de mayúsculas, minúsculas, tildación y signos de puntuación.• La carta te la ha entregado impresa y debes corregirla con lapicero rojo, de manera individual, antes que la firme la gerente de ventas.• Luego, deberás buscar a un compañero al que le haya tocado la misma carta para comparar, debatir y decidir las soluciones. Se puede indagar en internet.• Finalmente, se agruparán en cinco y presentarán una nueva carta corregida escrita a mano.• La docente proyectará la solución y la contrastará con la de los alumnos, al tiempo que aclarará conceptos y dudas de ellos.
1	2
<h3>EL CASO</h3>	
3	4
<p>Nuestra compañía esta orientada a la elaboración de nutrientes e ingredientes que agregan valor y mejoran la calidad de los productos de la industria de la panificación, carnicos, lacteos e hidrobiologicos. La calidad de nuestras mezclas como granoget, granomix, granoprot, granoemul, granolux, granogum, granolife, proveen viscosidad, textura, proteínas, color y frescura a los alimentos.</p> <p>Estamos convencidos de la competitividad de nuestros precios y de la excelente calidad de nuestros productos, adjuntamos a este documento nuestro catalogo. Asimismo queremos hacerle mencion que por su compra exclusiva capacitaremos a su personal para un correcto uso nuestras mezclas y nutrientes en las areas que corresponden a cada linea.</p>	<p>Finalmente queremos aprovechar para manifestarle que estaremos atentos para resolver sus dudas y necesidades. Si desea que vistemos su Empresa para mostrarle nuestras hojas de ventas y las características específicas de cada producto sólo tendrá que hacer una llamada al celular 993726948. Cualquier información adicional puede ingresar a http://www.granotec.com/peru/.</p> <p>Sin otro particular nos despedimos de usted, agradeciendo su disposición para atender esta carta. Quedamos a espera de su pronta comunicacion.</p> <p>atentamente</p> <p>Jessica Gonzales Torres Gerente de ventas</p>
5	6
	<h3>COMPETENCIA ESPECÍFICA</h3> <ul style="list-style-type: none">• Los alumnos observan e identifican los errores en el uso de las mayúsculas y minúsculas en el caso de carta administrativa propuesta y emplean la teoría relacionada al tema para corregir las mayúsculas y minúsculas, según corresponda.
7	8

SESIÓN DE APRENDIZAJE 4

ORTOGRAFÍA LITERAL

USO ADECUADO DE MAYÚSCULAS Y MINÚSCULAS

LOS DÍAS DE LA SEMANA Y LOS MESES DEL AÑO SE ESCRIBEN CON MINÚSCULA

domingo, lunes, martes, miércoles...

enero, febrero, marzo, abril...

9

10

LUEGO DE DOS PUNTOS, VA MAYÚSCULA EN CASO DE LO SIGUIENTE:

- Encabezamiento de las cartas

Estimado Dr. José Huapaya:

En respuesta al oficio 020 ...

- Cita textual anunciada

Cristo exclamó: "Perdónalos, Padre, porque no saben lo que hacen".

SE USA MAYÚSCULA EN NOMBRES PROPIOS

• Los nombres propios se utilizan para nombrar personas, lugares, mascotas, obras, etc. de manera específica y no de forma común o general. Por ello, al tratarse de sustantivos propios, estos siempre comienzan con mayúscula.

- ✓ El **G**obierno de un país es elegido por voto popular.
- ✓ La facultad de **D**erecho es una de las principales en la **U**niversidad de **L**ima.
- ✓ El jefe de **V**entas de **M**oda **L**uján, **J**uan **C**arlos **R**eyes, fue contratado recientemente en esta empresa textil.
- ✓ Mucha gente toma **C**oca **C**ola por el alto contenido de azúcar.
- ✓ El gerente de **L**ogística de la **E**mpresa **I**ndustrial **S**A, viajó a **B**ogotá para el **C**ongreso de **E**mpresarios **S**udamericanos.

11

12

SE USA MAYÚSCULA EN NOMBRES PROPIOS

• Los nombres propios se utilizan para nombrar personas, lugares, mascotas, obras, etc. de manera específica y no de forma común o general. Por ello, al tratarse de sustantivos propios, estos siempre comienzan con mayúscula.

- ✓ El **G**obierno de un país es elegido por voto popular.
- ✓ La facultad de **D**erecho es una de las principales en la **U**niversidad de **L**ima.
- ✓ El jefe de **V**entas de **M**oda **L**uján, **J**uan **C**arlos **R**eyes, fue contratado recientemente en esta empresa textil.
- ✓ Mucha gente toma **C**oca **C**ola por el alto contenido de azúcar.
- ✓ El gerente de **L**ogística de la **E**mpresa **I**ndustrial **S**A, viajó a **B**ogotá para el **C**ongreso de **E**mpresarios **S**udamericanos.

OPCIONES VÁLIDAS

- El **h**otel **B**olívar
- El **H**otel **B**olívar
- El **m**useo del Prado
- El **M**useo del **P**rado
- El **p**arque de **L**a **R**eserva
- El **P**arque de **L**a **R**eserva
- La **u**niversidad de **S**alamanca
- La **U**niversidad de **S**alamanca

(*)Sin embargo, se prefiere la minúscula.

13

14

LOS CARGOS VAN CON MINÚSCULA

- El **p**residente del Gobierno declaró
- La **m**inistra de Educación
- El **g**eneral Carlos Frías
- La **d**irectora de Extensión Universitaria

• Sin embargo, las abreviaturas van con mayúsculas: **D**r., **D**ra., **L**ic., **S**r., **S**ra., **U**d., etc.

• Los **antenombres** van con minúscula: **d**on, **d**oña, **d**octor, **d**octora, **f**ray, **l**icenciado, **s**anto, **s**anta, **s**eñor, **s**eñora, **u**sted,.

LOS NOMBRES DE PROGRAMAS, PLANES O PROYECTOS VAN EN MAYÚSCULA

• Todas las palabras de un programa, plan o proyecto van con mayúscula inicial:

Programa de **A**lífabétízacíon **I**ntegral
Sistema de **E**valuación **C**ontinua
Proyecto del **G**enoma **H**umano

• Sin embargo, si el nombre es demasiado extenso, solo usará mayúscula la inicial de la primera palabra:

Proyecto de detección de niños menores de seis años con talento excepcional para las matemáticas

15

16

SESIÓN DE APRENDIZAJE 4

RECOMENDACIÓN GENERAL

- Preferir la minúscula.
- La mayúscula es excepcional.

17

GRANOTEC

Av. Los Ingenieros 112. Urb. Santa Raquel. Segunda etapa. Cercado de Lima

Teléfonos: 349-7788 / 349-6307

<http://www.granotec.com/peru>

Cercado de Lima 1 de junio de 2018

Señor

Luis Febres León

Jefe de compras

Supermercados Peruanos S. A.

Calle Morelli 181

San Borja

Estimado sr. Febres:

Dato adicional: En una carta formal, se prefiere el uso de palabras completas en lugar de abreviaturas.

señor

Somos Granotec una empresa con activa presencia en el mercado nacional e internacional desde 1981 que esta enfocada en la **Nutrición** y **Biotecnología**, nuestro negocio es la investigación, desarrollo y comercialización de **productos saludables** que mejoran el rendimiento y los valores nutricionales de todo tipo de alimentos.

18

Nuestra compañía esta orientada a la elaboración de nutrientes e ingredientes que agregan valor y mejoran la calidad de los productos de la industria de la panificación, carnicos, lacteos e hidrobiológicos. La calidad de nuestras mezclas como **granogel**, **granomix**, **granoprot**, **granoemul**, **granolux**, **granogum**, **granolife** proveen **viscosidad**, **textura**, proteínas, color y frescura a los alimentos.

Estamos convencidos de la competitividad de nuestros precios y de la excelente calidad de nuestros productos, adjuntamos a este documento nuestro catalogo. Asimismo queremos hacerle mencion que por su compra exclusiva capacitaremos a su personal para un correcto uso nuestras mezclas y nutrientes en las areas que corresponden a cada linea.

19

Finalmente queremos aprovechar para manifestarle que estaremos atentos para resolver sus dudas y necesidades. Si desea que visitemos su **empresa** para mostrarle nuestras hojas de ventas y las características específicas de cada **producto** tendra que hacer una llamada al celular 993726948. Cualquier informacion adicional puede ingresar a <http://www.granotec.com/peru>.

Sin otro particular nos despedimos de usted, agradeciendole su disposición para atender esta carta. Quedamos a espera de su pronta comunicacion.

atentamente
Atentamente

Jessica Gonzales Torres

Gerente de **ventas**

Ventas

20

SESIÓN DE APRENDIZAJE 5

ORTOGRAFÍA PUNTUAL

PROFESORA: LETICIA DEL ÁGUILA FLORES

COMPETENCIA ESPECÍFICA

- Los alumnos observan e identifican los errores en el uso de los signos de puntuación en el caso de carta administrativa propuesta y emplean la teoría relacionada al tema para corregir las comas, los puntos seguidos, los dos puntos, punto y coma, según corresponda.



1

2

ORTOGRAFÍA PUNTUAL

USO DE SIGNOS DE PUNTUACIÓN

USO DEL PUNTO



"Al escribir, se debe transmitir una idea con claridad. Por ello, es fundamental emplear la puntuación correcta, pues determina el sentido del texto".

3

4

PUNTO Y SEGUIDO

- Sirve para expresar, gráficamente, el fin de una oración.
- Delimita unidades de sentido, es decir, separa ideas. Indica dónde termina una idea y comienza la siguiente.
- Después del punto y seguido, se inicia la palabra con mayúscula.

USO DE LA COMA

La coma (,) es un signo de puntuación utilizado para señalar una breve pausa dentro de la oración. Incluso, el uso de esta en nuestro idioma puede resultar absolutamente necesario para dar a la oración el sentido justo. Asimismo, la omisión de este signo puede alterar considerablemente el significado de un mensaje.

Ejemplo:

*Quando miraba el profesor, escribió la respuesta en la pizarra.
Quando miraba, el profesor escribió la respuesta en la pizarra.*

5

6

USO DE LA COMA

Coma enumerativa

Se usa la coma para enumerar miembros análogos que integran un conjunto.

Coma jerárquica

Se usa la coma para evitar confundir la jerarquía en la enumeración cuando uno de los elementos es compuesto.

Coma de vocativo

El vocativo es toda palabra o frase que empleamos para llamar a alguien real o espiritual. Se usa la coma para indicar la ubicación del vocativo en la idea.

USO DE LA COMA

Coma enumerativa

Se usa la coma para enumerar miembros análogos que integran un conjunto.

Coma jerárquica

Se usa la coma para evitar confundir la jerarquía en la enumeración cuando uno de los elementos es compuesto.

Coma de vocativo

El vocativo es toda palabra o frase que empleamos para llamar a alguien real o espiritual. Se usa la coma para indicar la ubicación del vocativo en la idea.

7

8

SESIÓN DE APRENDIZAJE 5

USO DE LA COMA

Coma explicativa

Se usa la coma explicativa para introducir explicaciones, que suelen ser del sujeto de la oración. Si esta explicación se retira de la oración, esta no pierde sentido.

Coma de aposición

Se usa la coma de aposición para señalar a la frase que se usa para reemplazar al sujeto. Si esta frase se retira de la oración, esta no pierde sentido.

9

USO DE LA COMA

Coma ante conjunciones

Se usa la coma ante conjunciones, como *pero, sino, más bien, excepto, salvo, aunque, a pesar de, pese a que, porque, pues, ya que, debido a, de manera que, así que, etc.*

Coma condicional

Se usa la coma condicional cuando la condición declarada en una oración cambia de lugar, ya que su lugar es estar al final de una oración.

10

USO DEL PUNTO Y COMA

El punto y coma (;) es un signo de puntuación que señala una pausa de duración intermedia, más larga que de la coma y menor que la del punto y seguido.

Punto y coma en enumeración compleja

El punto y coma se usa para separar los miembros de una enumeración cuando, por lo menos, uno de los elementos lleva coma interna.

El equipo de cómputo estaba conformado por una laptop, marca Hewlett-Packard; una impresora; y un módulo de madera, que fue obsequio de la casa comercial.

11

USO DEL PUNTO Y COMA

Punto y coma en unión de proposiciones

El punto y coma se usa para unir proposiciones cuando estas tienen el mismo verbo. Entonces, se unen con punto y coma, y se usa la coma elíptica para no repetir el verbo.

Nosotros somos importadores de espárragos; ustedes, exportadores de quinua.

12

USO DEL PUNTO Y COMA

Punto y coma ante conectores

El punto y coma se usa ante conectores, como *además, también, asimismo, incluso, inclusive, al contrario, por el contrario, sin embargo, no obstante, en cambio, por esta razón, por tanto, por lo tanto, etc.* Esto se da cuando las ideas que enlaza el conector tienen el mismo sujeto. Entonces, se colocará punto y coma delante del conector y coma después de este.

El año pasado, Perú exportó paltas por un valor total de 70 millones de dólares; sin embargo, en lo que va del año, ha exportado 61 millones.

13

GRANOTEC

Av. Los Ingenieros 112. Urb. Santa Raquel. Segunda etapa. Cercado de Lima
Teléfonos: 349-7788 / 349-6307
<http://www.granotec.com/peru>

Cercado de Lima, 1 de junio de 2018

Señor
Luis Febres León
Jefe de Compras
Supermercados Peruanos S. A.
Calle Morelli 181
San Borja

Estimado señor Febres:

Somos Granotec, una empresa con activa presencia en el mercado nacional e internacional desde 1981, que esta enfocada en la nutrición y biotecnología. Nuestro negocio es la investigación, desarrollo y comercialización de productos saludables que mejoran el rendimiento y los valores nutricionales de todo tipo de alimentos.

14

Nuestra compañía esta orientada a la elaboración de nutrientes e ingredientes que agregan valor y mejoran la calidad de los productos de la industria de la panificación, carnicos, lácteos e hidrobiológicos. La calidad de nuestras mezclas, como Granogel, Granomix, Granoprot, Granoemul, Granolux, Granogum, Granolífe, proveen viscosidad, textura, proteínas, color y frescura a los alimentos.

Estamos convencidos de la competitividad de nuestros precios y de la excelente calidad de nuestros productos. Adjuntamos a este documento, nuestro catalogo. Asimismo, queremos hacerle mención que por su compra exclusiva capacitaremos a su personal para un correcto uso nuestras mezclas y nutrientes en las áreas que corresponden a cada línea.

Finalmente, queremos aprovechar para manifestarle que estaremos atentos para resolver sus dudas y necesidades. Si desea que vistemos su empresa para mostrarle nuestras hojas de ventas y las características específicas de cada producto, solo tendrá que hacer una llamada al celular 993726948. Cualquier información adicional, puede ingresar a <http://www.granotec.com/peru/>.

Sin otro particular, nos despedimos de usted, agradeciendo su disposición para atender esta carta. Quedamos a espera de su pronta comunicación.

Atentamente,

Jessica Gonzales Torres
Gerente de Ventas

15

16

SESIÓN DE APRENDIZAJE 6



ORTOGRAFÍA ACENTUAL

PROFESORA: LETICIA DEL ÁGUILA FLORES

1

COMPETENCIA ESPECÍFICA

- Los alumnos observan e identifican los errores en el uso de las tildes en el caso de carta administrativa propuesta y emplean la teoría relacionada al tema para colocar las tildes correctamente, según corresponda.



2

ORTOGRAFÍA ACENTUAL

TILDACIÓN GENERAL, ESPECIAL Y DIACRÍTICA

3

TILDACIÓN GENERAL					
SOBRESDRÚJULAS Sílaba tónica: antes de la antepenúltima posición		ESDRÚJULAS Sílaba tónica: antepenúltima posición		GRAVES O LLANAS Sílaba tónica: penúltima posición	
Todas se tildan sin excepción		Todas se tildan sin excepción		Si se tildan cuando terminan en cualquier consonante menos N- S	
NO se tildan cuando terminan en N-S y vocales		Si se tildan cuando terminan en N-S y vocales		NO se tildan cuando terminan en cualquier consonante menos N- S	
grábate explicá pidémelo tómá	música género informático tecnológico inalámbrico eléctrico	portátil líder Félix póquer móvil	mensaje virus gente programa grupo diseño	buzón televisión japonés escribirá café Jesús	celular robot virtual ardor digital sociedad

4

TILDACIÓN ESPECIAL

HIATO ACENTUAL

Si se tiene una VA+VC o VC+VA y la fuerza de voz está en la VC, se tiene un HIATO ACENTUAL. Entonces, se debe tildar la VC y esta palabra YA NO SE CLASIFICA EN NINGÚN TIPO.

Si la palabra tiene hiato simple (separación de VA), si se clasifica en algún tipo de palabra.

ma - íz (HA)	le - ón (A)
a - le - grí - a (HA)	ca - e (G)
ba - úl (HA)	a - é - re - a (E)
ca - lo - rí - a (HA)	

5

MONOSÍLABOS

NUNCA LLEVAN TILDE

fue	bien	fui	fi
cruel	vi	dio	fe
vio	miel	fiel	di

6

MONOSÍLABOS DIACRÍTICOS			
ÉL	Él vino de Ica. PRONOMBRE	EL	El vino de Ica. ARTÍCULO
YÉ	El oso toma té. SUSTANTIVO	TE	Te amo. PRONOMBRE
MI	El éxito depende de mí. PRONOMBRE	MI	Mi familia es bonita. ADJETIVO
TÚ	Tu estás castigado. PRONOMBRE	TU	Necesito tu amor. ADJETIVO
SÉ	Sé el mejor. SER Yo sé bailar tango. SABER	SE	Se casará. PRONOMBRE
MÁS	Quiero más soda. CANTIDAD	MAS	Estudia, mas no aprueba. REEMPLAZA PERO
SÍ	Esta vez sí te ganó. AFIRMACIÓN Habla de sí todo el día. PRONOMBRE	SI	Si me amas, podrías demostrarlo. CONDICIONAL
DÉ	Dé amor al prójimo. DAR	DE	Anillo de oro. PREPOSICIÓN
QUÉ CUÁN CUAL QUIÉN	INTERROGATIVO/EXCLAMATIVO • No tenemos qué comer. • ¡Cuán bello día! • ¿Con cuál se queda? • No sé quién vendrá.	QUE QUIEN CUAL	RELATIVOS • Perro que ladra no muerde. • Ha morido a quien tú sabes. • Esta es la razón por la cual no saldrá.

7

GRANOTEC

Av. Los Ingenieros 112. Urb. Santa Raquel, Segunda etapa. Cercado de Lima
Teléfonos: 349-7788 / 349-6307
<http://www.granotec.com/peru>

Cercado de Lima 1 de junio de 2018

Señor
Luis Febres León
Jefe de Compras
Supermercados Peruanos S. A.
Calle Morelli 181
San Borja

Estimado señor Febres:

Somos Granotec, una empresa con activa presencia en el mercado nacional e internacional desde 1981, que está enfocada en la nutrición y biotecnología. Nuestro negocio es la investigación, desarrollo y comercialización de productos saludables que mejoran el rendimiento y los valores nutricionales de todo tipo de alimentos.

8

SESIÓN DE APRENDIZAJE 6

Nuestra compañía está orientada a la elaboración de nutrientes e ingredientes que agregan valor y mejoran la calidad de los productos de la industria de la panificación, cárnicos, lácteos e hidrobiológicos. La calidad de nuestras mezclas, como Granogel, Granomix, Granoprot, Granoemul, Granolux, Granogum, Granolife, proveen viscosidad, textura, proteínas, color y frescura a los alimentos.

Estamos convencidos de la competitividad de nuestros precios y de la excelente calidad de nuestros productos. Adjuntamos, a este documento, nuestro catálogo. Asimismo, queremos hacerle mención que por su compra exclusiva capacitaremos a su personal para un correcto uso nuestras mezclas y nutrientes en las áreas que corresponden a cada línea.

9

Finalmente, queremos aprovechar para manifestarle que estaremos atentos para resolver sus dudas y necesidades. Si desea que visitemos su empresa para mostrarle nuestras hojas de ventas y las características específicas de cada producto, solo tendrá que hacer una llamada al celular 993726948. Cualquier información adicional, puede ingresar a <http://www.granotec.com/peru/>.

Sin otro particular, nos despedimos de usted, agradeciendo su disposición para atender esta carta. Quedamos a espera de su pronta comunicación.

Atentamente,

Jessica Gonzales Torres
Gerente de Ventas

10

**VERSIÓN FINAL CORREGIDA
DE CARTA DE
PRESENTACIÓN**

11

GRANOTEC
Av. Los Ingenieros 112. Urb. Santa Raquel. Segunda etapa. Cercado de Lima
Teléfonos: 349-7788 / 349-6307
<http://www.granotec.com/peru>

Cercado de Lima, 1 de junio de 2018

Señor
Luis Febres León
Jefe de Compras
Supermercados Peruanos S. A.
Calle Morelli 181
San Borja

Estimado señor Febres:

Somos Granotec, una empresa con activa presencia en el mercado nacional e internacional desde 1981, que está enfocada en la nutrición y biotecnología. Nuestro negocio es la investigación, desarrollo y comercialización de productos saludables que mejoran el rendimiento y los valores nutricionales de todo tipo de alimentos.

12

Nuestra compañía está orientada a la elaboración de nutrientes e ingredientes que agregan valor y mejoran la calidad de los productos de la industria de la panificación, cárnicos, lácteos e hidrobiológicos. La calidad de nuestras mezclas, como Granogel, Granomix, Granoprot, Granoemul, Granolux, Granogum, Granolife, proveen viscosidad, textura, proteínas, color y frescura a los alimentos.

Estamos convencidos de la competitividad de nuestros precios y de la excelente calidad de nuestros productos. Adjuntamos, a este documento, nuestro catálogo. Asimismo, queremos hacerle mención que por su compra exclusiva capacitaremos a su personal para un correcto uso nuestras mezclas y nutrientes en las áreas que corresponden a cada línea.

13

Finalmente, queremos aprovechar para manifestarle que estaremos atentos para resolver sus dudas y necesidades. Si desea que visitemos su empresa para mostrarle nuestras hojas de ventas y las características específicas de cada producto, solo tendrá que hacer una llamada al celular 993726948. Cualquier información adicional, puede ingresar a <http://www.granotec.com/peru/>.

Sin otro particular, nos despedimos de usted, agradeciendo su disposición para atender esta carta. Quedamos a espera de su pronta comunicación.

Atentamente,

Jessica Gonzales Torres
Gerente de Ventas

14

**"LA ESCRITURA NO ES PRODUCTO DE LA
MAGIA, SINO DE LA PERSEVERANCIA"**
(RICHARD NORTH PATTERSON)



15

SESIÓN DE APRENDIZAJE 7

VEAMOS EL SIGUIENTE VIDEO



<https://www.youtube.com/watch?v=UETSORqj4Is>

1

EL CASO

- Un asistente de compras ha redactado una carta de reclamo de la empresa en la que laboras. El problema es que esta tiene errores en la coherencia (claridad, concisión), cohesión (referentes y conectores lógicos) y adecuación (contexto, finalidad, intención).
- La carta te la ha entregado impresa y debes corregirla con lapicero rojo, de manera individual, antes que la firme el gerente de compras.
- Luego, deberás buscar a un compañero al que le haya tocado la misma carta para comparar, debatir y decidir las soluciones. Se puede indagar en internet.
- Finalmente, se agruparán en cinco y presentarán una nueva carta corregida escrita a mano.
- La docente proyectará la solución y la contrastará con la de los alumnos, al tiempo que aclarará conceptos y dudas de ellos.

2

EL CASO

3



RESTAURANTE VIVALDI S. A.
Av. Camino Real 415. San Isidro.
Teléfono: 221-3418
www.vivaldi.com.pe

San Isidro, 8 de junio de 2018

Señor
Carlos Cubillas León
Jefe de unidad de ventas
Distribuidora Sotís S. A.
Av. El Corregidor 540
La Molina

Estimado señor Cubillas:

El día 4 de junio, con orden de pedido N° 548, el cual enviamos con anterioridad y donde, como siempre, hemos solicitado lo necesario para nuestro restaurante, recibimos el pedido. En la orden de pedido, se solicitó 10 sacos de azúcar blanca refinada. Le notificamos a usted que no hemos realizado el pago con cheque de gerencia a su representante de Créditos y Cobranzas, como se había acordado, por encontrar inconveniente en la entrega.

4

Nuestro equipo de personal revisaron el envío y nuestro equipo advirtió que uno de los 10 sacos de azúcar contenía azúcar rubia, en lugar de azúcar blanca. Seguramente, la confusión de los sacos de azúcar ha sido un error del área de despacho de mercadería por parte de sus trabajadores.

La empresa de transporte que entregó el pedido no se hace responsable. La información impresa del saco equivocado es errada y dice azúcar blanca refinada. Nosotros queremos el envío del pedido correcto, a la brevedad posible. No podemos vernos afectados por este descuido que consistió en enviar azúcar rubia en vez de blanca.

5

Nosotros, vía correo electrónico, estamos enviando las fotografías que evidencia esta situación para su verificación por favor.

Reiteramos nuestro reclamo y nosotros quedamos a la espera de recibir noticias al respecto de parte de su empresa y que nos den una fecha de envío de la mercadería motivo de este documento.

Un abrazo,

Carla Ramos Ulloa
Jefe de Compras
Restaurante Vivaldi S. A.

6



COHERENCIA

PROFESORA: LETICIA DEL ÁGUILA FLORES

7

COMPETENCIA ESPECÍFICA

- Los alumnos observan e identifican los errores de claridad y concisión en el caso de carta administrativa propuesta y emplean la teoría relacionada al tema correctamente, según corresponda.



8

SESIÓN DE APRENDIZAJE 7

COHERENCIA

CLARIDAD Y CONCISIÓN

9

COHERENCIA: CLARIDAD

- La claridad busca que el lector entienda en la primera lectura. Para lograrlo, generalmente, se debe usar frases incidentales o explicativas cortas.
- Es parte de la claridad, en una oración, evitar errores de discordancia nominal (cuando los rasgos de género y número entre los sustantivos y sus adjetivos respectivos no son iguales), discordancia entre núcleo del sujeto y núcleo del predicado, discordancia entre los pronombres y los nombres a quienes reemplaza, falsa concordancia entre adverbio y adjetivo, etc.

10

COHERENCIA: CLARIDAD

Error
 Ana López, una alumna muy aplicada en el colegio, que está terminando sus estudios secundarios, obtuvo una beca para estudiar en un instituto tecnológico de Lima.

- El sujeto está alejado del verbo por dos frases explicativas.

Corrección
 Ana López, una alumna muy aplicada en el colegio, obtuvo una beca para estudiar en un instituto tecnológico de Lima. Ella está terminando sus estudios secundarios.

Otra opción
 Ana López obtuvo una beca para estudiar en un instituto tecnológico de Lima. Ella es una alumna muy aplicada en el colegio, que está terminando sus estudios secundarios,

11

COHERENCIA: CLARIDAD

Error
 Llerena y colaboradores realizó un estudio cuasiexperimental, en la-cual se aplicó un programa educativo.

- Aparentemente, la oración está bien, pero tiene discordancia entre núcleo del sujeto y núcleo del predicado, porque el sujeto de la oración está en plural; por lo tanto, el verbo debe cambiarse por "realizaron". Además, hay discordancia entre "estudio" y su referente "en la cual", porque este es masculino; entonces, debe corregirse por "en el cual".

Corrección
 Llerena y colaboradores realizaron un estudio cuasiexperimental, en el cual se aplicó un programa educativo.

12

CORRIJAMOS LA CLARIDAD

13

CORRECCIÓN CLARIDAD



RESTAURANTE VIVALDI S. A.
 Av. Camino Real 415. San Isidro.
 Teléfono: 221-3418
 www.vivaldi.com.pe

Lima, 8 de junio de 2018

Señor
 Carlos Cubillas León
 Jefe de unidad de ventas
 Distribuidora Solís S. A.
 Av. El Corregidor 540
 La Molina

Estimado señor Cubillas:

El día 4 de junio, con orden de pedido N° 548, el cual enviamos con anterioridad y donde, como siempre, hemos solicitado lo necesario para nuestro restaurante, recibimos el pedido. En la orden de pedido, se solicitó 10 sacos de azúcar blanca refinada. Le notificamos a usted que no hemos realizado el pago con cheque de gerencia a su representante de Créditos y Cobranzas, como se había acordado, por encontrar **inconveniente** en la entrega.

Inconvenientes

Esto atenta contra la claridad, porque el sujeto está muy alejado del verbo. Además, se usan muchas explicaciones cuando estas podrían estar después u omitirse.

14

CORRECCIÓN CLARIDAD



RESTAURANTE VIVALDI S. A.
 Av. Camino Real 415. San Isidro.
 Teléfono: 221-3418
 www.vivaldi.com.pe

San Isidro, 8 de junio de 2018

Señor
 Carlos Cubillas León
 Jefe de unidad de ventas
 Distribuidora Solís S. A.
 Av. El Corregidor 540
 La Molina

Estimado señor Cubillas:

El día 4 de junio, recibimos el pedido, que fue atendido con la orden de pedido N° 548. En la orden de pedido, se solicitó 10 sacos de azúcar blanca refinada. Le notificamos a usted que no hemos realizado el pago con cheque de gerencia a su representante de Créditos y Cobranzas, como se había acordado, por encontrar **inconvenientes** en la entrega.

15

CORRECCIÓN CLARIDAD

Nuestro equipo de personal **revisaron** el envío y nuestro equipo advirtió que uno de los 10 sacos de azúcar contenía azúcar rubia, en lugar de azúcar blanca. Seguramente, la confusión de los sacos de azúcar ha sido un error del área de despacho de mercadería por parte de sus trabajadores.

La empresa de transporte que entregó el pedido no se hace responsable. La información impresa del saco equivocado es **errada** y dice azúcar blanca refinada. Nosotros queremos el envío del pedido correcto, a la brevedad posible. No podemos vernos afectados por este descuido que consistió en enviar azúcar rubia en vez de blanca.

errada

16

SESIÓN DE APRENDIZAJE 7

CORRECCIÓN CLARIDAD

Nosotros, vía correo electrónico, estamos enviando las fotografías que **evidencia** esta situación para su verificación por favor.

Reiteramos nuestro reclamo y nosotros quedamos a la espera de recibir noticias al respecto de parte de su empresa y que nos den una fecha de envío de la mercadería motivo de este documento.

Un abrazo,

Carla Ramos Ulloa
Jefe de Compras
Restaurante Vivaldi S. A.

17

COHERENCIA: CONCISIÓN

• La concisión busca suprimir palabras inútiles, las cuales son redundantes. Busca que se escriba una idea de forma breve, pero con precisión y exactitud.

Error
El día de ayer, se explicó que, en el área, coexisten varios problemas de manera simultánea.

Corrección
Ayer, se explicó que, en el área, coexisten varios problemas.

18

COHERENCIA: CONCISIÓN

Error
Luis, testigo presencial de los hechos, encontró la cantidad de veinte vestidos de color negros tirados en el piso.

Corrección
Luis fue el testigo que encontró veinte vestidos negros en el piso.

19

COHERENCIA: CONCISIÓN

Error
Hace unos años, el expresidente Pedro Pablo Kuczynski dijo que el precio del dólar no bajaría.

Corrección
Hace unos años, Pedro Pablo Kuczynski dijo que el dólar no bajaría.

20

CORRIJAMOS LA CONCISIÓN

21

CORRECCIÓN CONCISIÓN

RESTAURANTE VIVALDI S. A.
Av. Camino Real 415. San Isidro.
Teléfono: 221-3418
www.vivaldi.com.pe

San Isidro, 8 de junio de 2018

Señor
Carlos Cubillas León
Jefe de unidad de ventas
Distribuidora Solís S. A.
Av. El Corregidor 540
La Molina

Estimado señor Cubillas:

El día 4 de junio, recibimos el pedido, que fue atendido con la orden de pedido N° 548. En la orden de pedido, se solicitó 10 sacos de azúcar blanca refinada. Le notificamos a usted que no hemos realizado el pago con cheque de gerencia a su representante de Créditos y Cobranzas, como se había acordado, por encontrar inconvenientes en la entrega.

22

CORRECCIÓN CONCISIÓN

Nuestro equipo de personal revisó el envío y nuestro equipo advirtió que uno de los 10 sacos de azúcar contenía azúcar rubia, en lugar de azúcar blanca. Seguramente, la confusión de los sacos de azúcar ha sido un error del área de despacho de mercadería por parte de sus trabajadores.

La empresa de transporte que entregó el pedido no se hace responsable. La información impresa del saco equivocado es errada y dice azúcar blanca refinada. Nosotros queremos el envío del pedido correcto, a la brevedad posible. No podemos vernos afectados por este descuido que consistió en enviar azúcar rubia en vez de blanca.

23

CORRECCIÓN CONCISIÓN

Nosotros, vía correo electrónico, estamos enviando las fotografías que evidencian esta situación para su verificación por favor.

Reiteramos nuestro reclamo y nosotros quedamos a la espera de recibir noticias al respecto de parte de su empresa y que nos den una fecha de envío de la mercadería motivo de este documento.

Un abrazo,

Carla Ramos Ulloa
Jefe de Compras
Restaurante Vivaldi S. A.

24

SESIÓN DE APRENDIZAJE 8



COHESIÓN

PROFESORA: LETICIA DEL ÁGUILA FLORES

1

COMPETENCIA ESPECÍFICA

- Los alumnos observan e identifican los errores en el uso de referentes y conectores lógicos en el caso de carta administrativa propuesta y emplean la teoría relacionada al tema correctamente, según corresponda.



2

COHESIÓN

REFERENTES TEXTUALES Y CONECTORES LÓGICOS

3

COHESIÓN: REFERENTES TEXTUALES

- Los referentes textuales son las palabras o frases que dentro de un texto aluden a otras palabras o frases, en otras oraciones o en la misma oración. Hay tres tipos: anáfora, catáfora y elipsis.

4

COHESIÓN: REFERENTES TEXTUALES

ANÁFORA

- La anáfora es cuando ciertas palabras (pronombres, adverbios, verbos, etc.) asumen el significado de palabras u oraciones anteriormente mencionadas en el discurso, en otras palabras, es el uso de términos referenciales o frases sinónimas.

5

TÉRMINOS REFERENCIALES

Pronombres personales	yo me mi	tú te ti	él se sí	ella ellos lo	ello nos la	nosotros ustedes le
Pronombres relativos (une proposiciones compuestas subordinadas)	que como	quien cuando	el cual el que	cual que	cuyo donde	cuanto adonde
Pronombres demostrativos	este esto	ese eso	aquel aquello			
Pronombres numerales	uno	dos	el primero	ambos	los últimos	
Pronombres indefinidos	algo	nadie	alguien	algo	otro	
Adjetivos posesivos	mi mío	tu tuyo	su suyo	nuestro		
Adverbio de lugar	aquí	allí	allá			
Adverbio de tiempo	antes	luego	después	entonces		
Sinónimos	sofá – mueble					
Aposición	Miguel Grau – El caballero de los mares					

6

EJEMPLO DE ANÁFORA

En París, se realizan importantes exposiciones de pintura. **En París**, han expuesto sus **pinturas** algunos **pintores** peruanos.

En París, se realizan importantes exposiciones de pintura. **ALLÍ**, han expuesto sus **OBRAS** algunos **ARTISTAS** peruanos.

7

COHESIÓN: REFERENTES TEXTUALES

CATÁFORA

- La catáfora consiste en el uso de una palabra que anticipa lo que va a venir en el discurso. En otras palabras, se agrupan elementos bajo un nombre para poder enumerarlos y evitar la repetición.

EJEMPLO DE CATÁFORA

El médico explicó acerca de **la enfermedad del sarampión, la enfermedad de la rubiola, la enfermedad de la tifoidea, la enfermedad de la hepatitis y la enfermedad de la celulitis.**

El médico explicó acerca de **varias enfermedades: sarampión, rubiola, tifoidea, hepatitis y celulitis.**

8

SESIÓN DE APRENDIZAJE 8

COHESIÓN: REFERENTES TEXTUALES

ELIPSIS

- La elipsis ocurre cuando se sobre entiende de quién se habla en el párrafo, es decir, el sujeto es tácito.

EJEMPLO DE ELIPSIS

La sangre es portadora del oxígeno que reciben los pulmones. Primero, **lo** lleva a los tejidos del cuerpo humano para que repongan la energía que han perdido durante el trabajo. Luego, **regresa** a los pulmones, por las venas, **pobre** en oxígeno. Cuando **está** allí, se oxigena nuevamente y, así, **circula** indefinidamente.

CORRIJAMOS EL USO DE REFERENTES TEXTUALES

9

10

CORRECCIÓN REFERENTES TEXTUALES

VIVALDI
RESTAURANTE VIVALDI S. A.
Av. Camino Real 415, San Isidro.
Teléfono: 221-3418
www.vivaldi.com.pe

San Isidro, 8 de junio de 2018

Señor
Carlos Cubillas León
Jefe de unidad de ventas
Distribuidora Solis S. A.
Av. El Corregidor 540
La Molina

Estimado señor Cubillas:

Además de ser un error de concisión, se debe quitar, porque ya se está usando el referente **Le** (Anáfora)

Anáfora: **esta**

El 4 de junio, recibimos el pedido, que fue atendido con la orden de pedido N° 548. En la **orden de pedido**, se solicitó 10 sacos de azúcar blanca refinada. **Le** notificamos **a usted** que no hemos realizado el pago con cheque de gerencia a su representante de Créditos y Cobranzas, como se había acordado, por encontrar **inconvenientes** en la entrega.

CORRECCIÓN REFERENTES TEXTUALES

Elipsis

Anáfora: **este hecho**

Nuestro personal revisó el envío y advirtió que uno de los 10 sacos de azúcar contenía azúcar rubia, en lugar de blanca. Seguramente, **la confusión de los sacos de azúcar** ha sido un error del área de despacho de mercadería.

La empresa de transporte que entregó el pedido no se hace responsable. La información impresa del saco equivocado es errada y dice azúcar blanca refinada. Queremos el envío del pedido correcto, a la brevedad posible. No podemos vernos afectados por este descuido.

11

12

CORRECCIÓN REFERENTES TEXTUALES

Nosotros, vía correo electrónico, estamos enviando las fotografías que evidencian esta situación para su verificación por favor.

Quedamos a la espera de recibir noticias al respecto y que nos den una fecha de envío de la mercadería motivo de este documento.

Un abrazo,

Carla Ramos Ulloa
Jefe de Compras
Restaurante Vivaldi S. A.

COHESIÓN: CONECTORES LÓGICOS

- Los conectores lógicos son palabras o grupos de palabras que enlazan dos oraciones haciendo evidente la relación lógica que se establece entre ellas.

13

14

CONECTORES LÓGICOS Y LA PUNTUACIÓN RESPECTIVA

ADICIÓN	CONTRASTE	CONSECUENCIA	ORDEN
Además También Aparte de ello Asimismo Incluso Inclusive	Al contrario Por el contrario Sin embargo No obstante En cambio	Entonces En conclusión Por esto Por ello Por esta razón Por tanto Por lo tanto En consecuencia	Primero En primer lugar Antes Finalmente Por último Posteriormente A continuación
Si el sujeto cambia de una idea a otra, la puntuación es coma. Si el sujeto es el mismo, la puntuación debe ser tipo B.	Si el sujeto es el mismo, la puntuación debe ser tipo B.	Si el sujeto es el mismo, la puntuación debe ser tipo B.	
A) - _____ , B) ; _____ ,	A) - _____ , B) ; _____ ,	A) - _____ , B) ; _____ ,	A) - _____ ,
	pero sino mas C) , _____	así que de manera que de modo que C) , _____	

CONECTORES LÓGICOS Y LA PUNTUACIÓN RESPECTIVA

SECUENCIA	CAUSA	CONCESIÓN	DE EQUIVALENCIA O REITERACIÓN
Primero Luego Después Mientras Mientras tanto Finalmente Por último Posteriormente Por un lado Por otro lado	porque pues puesto que ya que debido a que	aunque pese a que si bien aun cuando	es decir/ o sea en otras palabras/ en otros términos/ dicho de otro modo
A) - _____ ,	C) , _____	C) , _____	D) , _____ ,
DE EVIDENCIA O ÉNFASIS obviamente/ en efecto/ evidentemente/ como es obvio/ por supuesto/ sin lugar a dudas/ de hecho/ naturalmente D) , _____ ,			
SÍNTESIS DE INFORMACIÓN en resumen/ brevemente/ en conclusión/ en suma D) , _____ ,			

15

16

SESIÓN DE APRENDIZAJE 8

CORRIJAMOS EL USO DE CONECTORES LÓGICOS

17

CORRECCIÓN CONECTORES LÓGICOS

RESTAURANTE VIVALDI S. A.
Av. Camino Real 415, San Isidro.
Teléfono: 221-3418
www.vivaldi.com.pe

San Isidro, 8 de junio de 2018

Señor
Carlos Cubillas León
Jefe de unidad de ventas
Distribuidora Sofis S. A.
Av. El Corregidor 540
La Molina

Estimado señor Cubillas:

Conector de contraste

El 4 de junio, recibimos el pedido, que fue atendido con la orden de pedido N°548. En esta, se solicitó 10 sacos de azúcar blanca refinada. Sin embargo, le notificamos que no hemos realizado el pago con cheque de gerencia a su representante de Créditos y Cobranzas, como se había acordado, por encontrar inconvenientes en la entrega.

18

CORRECCIÓN CONECTORES LÓGICOS

Nuestro personal revisó el envío y advirtió que uno de los 10 sacos de azúcar contenía azúcar rubia, en lugar de blanca. Seguramente, este hecho ha sido un error del área de despacho de mercadería aje.

Conector de causa

La empresa de transporte que entregó el pedido no se hace responsable, pues la información impresa del saco equivocado es errada y dice azúcar blanca refinada. Por lo tanto, queremos el envío del pedido correcto, a la brevedad posible, porque no podemos vernos afectados por este descuido.

Conector de causa

Conector de consecuencia

19

CORRECCIÓN CONECTORES LÓGICOS

Nosotros, vía correo electrónico, estamos enviando las fotografías que evidencian esta situación para su verificación por favor.

Quedamos a la espera de recibir noticias al respecto y que nos den una fecha de envío de la mercadería motivo de este documento.

Un abrazo,

Carla Ramos Ulloa
Jefe de Compras
Restaurante Vivaldi S. A.

20

SESIÓN DE APRENDIZAJE 9

 <p>ADECUACIÓN</p> <p>PROFESORA: LETICIA DEL ÁGUILA FLORES</p>	<h3>COMPETENCIA ESPECÍFICA</h3> <ul style="list-style-type: none">Los alumnos observan e identifican los errores en el uso del contexto, finalidad de la comunicación e intención del emisor en el caso de carta administrativa propuesta y emplean la teoría relacionada al tema correctamente, según corresponda. 
1	2
<h3>ADECUACIÓN</h3> <p>CONTEXTO, FINALIDAD E INTENSIÓN</p>	<h3>ADECUACIÓN</h3> <ul style="list-style-type: none">Contexto: Se debe considerar el tipo de público que va a leer el escrito, ya sea por nivel de complejidad o interés.Finalidad de la comunicación: Se debe tener en cuenta el estilo de la redacción, es decir, será para expresar emociones, virtudes de una empresa, hacer un reclamo, exponer un determinado tema, argumentar, contrastar, proponer soluciones, establecer categorías, etc.Intención del emisor: Se debe saber si el texto va a informar, entretener, advertir, convencer u ordenar.
3	4
<h3>CORRIJAMOS EL CONTEXTO, FINALIDAD E INTENSIÓN</h3>	 <p>RESTAURANTE VIVALDI S. A. Av. Camino Real 415. San Isidro. Teléfono: 221-3418 www.vivaldi.com.pe</p> <p>San Isidro, 8 de junio de 2018</p> <p>Señor Carlos Cubillas León Jefe de unidad de ventas Distribuidora Solís S. A. Av. El Corregidor 540 La Molina</p> <p>Estimado señor Cubillas:</p> <p>El 4 de junio, recibimos el pedido, que fue atendido con la orden de pedido N° 548. En esta, se solicitó 10 sacos de azúcar blanca refinada. Sin embargo, le notificamos que no hemos realizado el pago con cheque de gerencia a su representante de Créditos y Cobranzas, como se había acordado, por encontrar inconvenientes en la entrega.</p>
5	6
 <p>Nuestro personal revisó el envío y advirtió que uno de los 10 sacos de azúcar contenía azúcar rubia, en lugar de blanca. Seguramente, este hecho ha sido un error del área de despacho de mercadería.</p> <p>La empresa de transporte que entregó el pedido no se hace responsable, pues la información impresa del saco equivocado es errada y dice azúcar blanca refinada. Por lo tanto, queremos el envío del pedido correcto, a la brevedad posible, porque no podemos vernos afectados por este descuido.</p> <p>Error de adecuación por intención. Corregir por solicitamos.</p>	 <p>Error de adecuación por finalidad. Corregir por nuestro reclamo.</p> <p>Nosotros, vía correo electrónico, estamos enviando las fotografías que evidencian esta situación para su verificación por favor.</p> <p>Quedamos a la espera de recibir noticias al respecto y que nos den una fecha de envío de la mercadería motivo de este documento.</p> <p>Un abrazo,</p> <p>Error de adecuación por contexto. Corregir por Atentamente.</p> <p>Carla Ramos Ulloa Jefe de Compras Restaurante Vivaldi S. A.</p>
7	8

SESIÓN DE APRENDIZAJE 9

VERSIÓN FINAL CORREGIDA DE CARTA DE RECLAMO


RESTAURANTE VIVALDI S. A.
Av. Camino Real 415, San Isidro.
Teléfono: 221-3418
www.vivaldi.com.pe

San Isidro, 8 de junio de 2018

Señor
Carlos Cubillas León
Jefe de unidad de ventas
Distribuidora Solis S. A.
Av. El Corregidor 540
La Molina

Estimado señor Cubillas:

El 4 de junio, recibimos el pedido, que fue atendido con la orden de pedido N°548. En esta, se solicitó 10 sacos de azúcar blanca refinada. Sin embargo, le notificamos que no hemos realizado el pago con cheque de gerencia a su representante de Créditos y Cobranzas, como se había acordado, por encontrar inconvenientes en la entrega.

9

10

Nuestro personal revisó el envío y advirtió que uno de los 10 sacos de azúcar contenía azúcar rubia, en lugar de blanca. Seguramente, este hecho ha sido un error del área de despacho de mercadería.

La empresa de transporte que entregó el pedido no se hace responsable, pues la información impresa del saco equivocado es errada y dice azúcar blanca refinada. Por lo tanto, solicitamos el envío del pedido correcto, a la brevedad posible, porque no podemos vernos afectados por este descuido.

Nosotros, vía correo electrónico, estamos enviando las fotografías que evidencian nuestro reclamo.

Quedamos a la espera de recibir noticias al respecto y que nos den una fecha de envío de la mercadería motivo de este documento.

Atentamente,

Carla Ramos Ulloa
Jefe de Compras
Restaurante Vivaldi S. A.

11

12

*"La escritura es el invento
más grande del mundo"*

Abraham Lincoln

 saberfrases.com
Recibe más que diez palabras

13

14

SESIÓN DE APRENDIZAJE 10



Veamos el siguiente video sobre el uso correcto de algunas palabras

<https://www.youtube.com/watch?v=c5WDS4Aqe-I>

1

EL CASO

- El jefe de compras, de la empresa en la que laboras, ha escrito una carta para un cliente sobre un problema suscitado. Sin embargo, la redacción de esta podría mejorar si se reemplazaran palabras por otras más precisas y se usara el léxico administrativo comercial conveniente.
- La carta te la ha entregado impresa y debes corregirla con lapicero rojo, de manera individual, antes que la firme el gerente de compras.
- Luego, deberás buscar a un compañero al que le haya tocado la misma carta para comparar, debatir y decidir las soluciones. Se puede indagar en internet.
- Finalmente, se agruparán en cinco y presentarán una nueva carta corregida escrita a mano.
- La docente proyectará la solución y la contrastará con la de los alumnos, al tiempo que aclarará conceptos y dudas de ellos.

2

EL CASO

3



cimagraf
Av. Arenales 540, Jesús María
Teléfonos: 630-6868 / 630-6869
www.ctmagraf.com.pe/web/empresa/

Jesús María, 15 de junio de 2018

Señor
Lucío Ordoñez Zamora
Gerente de Marketing
Compañía Nacional de Chocolates
Av. Maquinarias 1682, Cercado de Lima

Estimado señor Cubillas:

El próximo 29 de junio, se vence el tiempo que tenemos para cumplir con su solicitud de impresión de tres milares de folleto de tres cuerpos, la cual se atendió con la orden de pedido, que se le hizo llegar por correo electrónico.

4

Sin embargo, cumpro con contariés que estamos teniendo problemas con las fechas de entrega de los pedidos, debido a inconvenientes con el retiro de nuestra mercancía de la aduana del papel estucado, que es el material principal para cumplir con nuestros pedidos. Por esta razón, se está retrasando la entrega de este tipo de material impreso a varios de nuestros clientes; sin embargo, nos encontramos viendo la manera de superar este inconveniente.

Ante lo expuesto, les solicitamos ampliar la fecha de entrega, fecha en la que sí vamos a poder cumplir con ustedes. Sabemos las molestias que esto les puede causar.

5

Agradeciéndoles de antemano su comprensión por este drama presentado en este organismo del Estado, pedimos atiendan nuestra solicitud, la cual nos vemos obligados a hacer, porque ustedes son uno de nuestros clientes más importantes.

Sin otro particular, reciban un cordial saludo.

Atentamente,

Rita Carrasco Vásquez
Jefe de Unidad de Ventas
Cimagraf

6



PRECISIÓN

PROFESORA: LETICIA DEL ÁGUILA FLORES

7

COMPETENCIA ESPECÍFICA

- Los alumnos observan e identifican los errores en el uso de la precisión en el caso de carta administrativa propuesta y emplean la teoría relacionada al tema correctamente, según corresponda.



8

SESIÓN DE APRENDIZAJE 10

PRECISIÓN

PRECISIÓN

- La precisión es utilizar la palabra más adecuada en la oración; también, es emplear términos lo menos ambiguos posibles para alcanzar la exactitud rigurosa.
- Se trata de elegir el sustantivo, verbo o adjetivo calificativo más adecuado para la situación específica.

9

10

PRECISIÓN

EJEMPLO

Mejore la precisión en esta oración que, aparentemente, está correcta.

Un coronel ha alcanzado el grado de general después de haber dado un buen examen.

Identifiquemos, primero, los sustantivos

¿Decir "un coronel" es preciso o es muy general?

Quizás, habría que indagar el nombre del coronel para ser más precisos. Entonces, quedaría así:

El coronel Aurelio Croveto ha alcanzado el grado de general después de haber dado un buen examen.

PRECISIÓN

EJEMPLO

Ahora, identifiquemos los verbos

El coronel Aurelio Croveto ha alcanzado el grado de general después de haber dado un buen examen.

¿Uno alcanza el grado de general?

En este caso, resulta impreciso usar este verbo, porque se puede utilizar en otras situaciones, como "alcánzame la mantequilla", "te alcancé en el paradero", etc.

¿Un examen se da?

Es un verbo ambiguo, pues podría usarse en situaciones diferentes, como "Él ha dado dinero", "Dame lo que te pedi", etc..

11

12

PRECISIÓN

EJEMPLO

El coronel Aurelio Croveto ascendió el grado de general después de haber realizado un buen examen.

Ahora, identifiquemos los adjetivos calificativos

El coronel Aurelio Croveto ascendió el grado de general después de haber realizado un buen examen.

¿El examen para ascender de grado será bueno?

MÁS PRECISO

El coronel Aurelio Croveto ascendió el grado de general después de haber realizado un examen brillante.

PRECISIÓN

OTROS EJEMPLOS

Tengo una cosa que contarte.

La policía creo que el esposo de la víctima es el victimario.

Esta profesión tiene grandes ventajas.

La casa de Pedro tiene 200 metros cuadrados.

La mayoría de personas pone su dinero en el banco.

Los alumnos hicieron la maqueta del edificio.

Estos jóvenes hacen mucho deporte.

(*) El uso de verbos, como "tener", "hacer", "poner" o palabras, como "cosa", "algo", "esto", "eso" resultan muy imprecisas.

13

14

PRECISIÓN

MÁS PRECISO

Tengo un problema que contarte.

La policía sospecha que el esposo de la víctima es el victimario.

Esta profesión otorga grandes ventajas.

La casa de Pedro mide 200 metros cuadrados.

La mayoría de personas ahorra su dinero en el banco.

Los alumnos diseñaron la maqueta del edificio.

Estos jóvenes practican mucho deporte.

CORRIJAMOS LA PRECISIÓN

15

16

SESIÓN DE APRENDIZAJE 10

CORRECCIÓN PRECISIÓN

cimagraf
 Av. Arenales 540. Jesús María
 Teléfonos: 630-6868 / 630-6869
 www.cimagraf.com.pe/web/empresa/

Jesús María, 15 de junio de 2018

Señor
 Lucio Ordoñez Zamora
 Gerente de Marketing
 Compañía Nacional de Chocolates
 Av. Maquinarias 1682. Cercado de Lima

Estimado señor Cubillas: Más preciso: **plazo**

El próximo 29 de junio, se vence el **tiempo que tenemos** para cumplir con su solicitud de impresión de tres milares de folleto de tres cuerpos, la cual se atendió con la orden de pedido, que se les hizo llegar por correo electrónico. Más preciso: **orden de pedido N°622**

17

CORRECCIÓN PRECISIÓN

Más preciso: **comunicarles**

Sin embargo, cumpla con **contarles** que estamos teniendo problemas con las fechas de entrega de los pedidos, debido a inconvenientes con el retiro de nuestra mercancía de la aduana del papel estucado, que es el material principal para cumplir con nuestros pedidos. Por esta razón, se está retrasando la entrega de este tipo de material impreso a varios de nuestros clientes; sin embargo, nos encontramos **viendo la manera de superar** este inconveniente. Más preciso: **solucionando**

Ante lo expuesto, les solicitamos ampliar la **fecha de entrega**, fecha en la que sí vamos a poder cumplir con ustedes. **Sabemos** las molestias que esto **les puede** causar. Más preciso: **Lamentamos** Más preciso: **hasta el lunes 9 de julio**

18

CORRECCIÓN PRECISIÓN

Más preciso: **problemas**

Agradeciéndoles de antemano su comprensión por este **drama** presentado en este organismo del Estado, **pedimos** atiendan nuestra solicitud, la cual nos vemos obligados a **hacer**, porque ustedes son uno de **nuestros** clientes más **importantes**. Más preciso: **requerimos** Más preciso: **significativos** Más preciso: **realizar**

Sin otro particular, reciban un cordial saludo.

Atentamente,

Rita Carrasco Vásquez
 Jefe de Unidad de Ventas
 Cimagraf

19

SESIÓN DE APRENDIZAJE 11



LÉXICO ADMINISTRATIVO

PROFESORA: LETICIA DEL ÁGUILA FLORES

1

COMPETENCIA ESPECÍFICA

- Los alumnos observan e identifican los errores en el uso del léxico administrativo en el caso de carta administrativa propuesta y emplean la teoría relacionada al tema correctamente, según corresponda.



2

LÉXICO ADMINISTRATIVO

3

LÉXICO ADMINISTRATIVO

- El léxico administrativo es el vocabulario técnico que todo profesional debe usar de acuerdo a su especialidad, tanto al hablar como al escribir.
- Si bien un profesional puede comunicarse con un lenguaje sencillo, no es lo mismo hacerlo con las palabras exactas, las cuales por su semántica describen con precisión el contexto laboral en el que se desarrolla la persona.

4

LÉXICO ADMINISTRATIVO

EJEMPLOS
Use el léxico administrativo comercial conveniente en las siguientes oraciones.

El asistente de logística no sabía cuánto era el precio que debía pagar por el transporte de mercancías.

El asistente de logística no sabía cuánto era el flete por la carga.

- Flete:** Precio pagado por el transporte de mercancías.
- Carga:** Mercancías que se transportan mediante el pago de un precio.

5

LÉXICO ADMINISTRATIVO

EJEMPLOS
Use el léxico administrativo comercial conveniente en las siguientes oraciones.

El cliente ya sabe cuánto es lo que puede gastar; por ello, nos ha solicitado la lista de precios de nuestros principales productos.

El cliente ya sabe cuánto es su presupuesto; por ello, nos ha solicitado una cotización de nuestros principales productos.

- Presupuesto:** Cálculo anticipado de gastos e ingresos.
- Cotización:** Precio o valor de un producto. Cotizar es dar precio.

6

CORRIJAMOS EL LÉXICO ADMINISTRATIVO

7



Av. Arenales 540, Jesús María
Teléfonos: 630-6868 / 630-6869
www.cimagraf.com.pe/web/empresa/

Jesús María, 15 de junio de 2018

Señor
Lucio Ordoñez Zamora
Gerente de Marketing
Compañía Nacional de Chocolates
Av. Maquinarias 1682. Cercado de Lima

Estimado señor Cubillas:

El próximo 29 de junio, se vence el plazo para cumplir con su solicitud de impresión de tres millares de folleto de tres cuerpos, la cual se atendió con la orden de pedido N° 622, que se le hizo llegar por correo electrónico.



8

SESIÓN DE APRENDIZAJE 11

CORRECCIÓN LÉXICO ADMINISTRATIVO

desaduanaje

Sin embargo, cumpto con comunicarles que estamos teniendo problemas con las fechas de entrega de los pedidos, debido a inconvenientes con el ~~retiro de nuestra mercancía de la aduana~~ del papel estucado, que es el material principal para cumplir con nuestros pedidos. Por esta razón, se está retrasando la entrega de este tipo de material impreso a varios de nuestros clientes; sin embargo, nos encontramos solucionando este inconveniente.

Ante lo expuesto, les solicitamos ampliar la fecha de entrega hasta el lunes 9 de julio, fecha en la que si vamos a poder cumplir con ustedes. Lamentamos las molestias que esto les puede causar.

9

CORRECCIÓN LÉXICO ADMINISTRATIVO

Aduana

Agradeciéndoles de antemano su comprensión por este problema presentado en ~~este organismo del Estado~~, requerimos atiendan nuestra solicitud, la cual nos vemos obligados a realizar, porque ustedes son uno de nuestros clientes más significativos.

Sin otro particular, reciban un cordial saludo.

Atentamente,

Rita Carrasco Vásquez
Jefe de Unidad de Ventas
Cimagraf

10

VERSIÓN FINAL CORREGIDA DE CARTA DE PROBLEMA SUSCITADO

11

cimagraf
Av. Arenales 540. Jesús María
Teléfonos: 630-6868 / 630-6869
www.ctmagraf.com.pe/web/empresa/

Jesús María, 15 de junio de 2018

Señor
Lucio Ordoñez Zamora
Gerente de Marketing
Compañía Nacional de Chocolates
Av. Maquinarias 1682. Cercado de Lima

Estimado señor Cubillas:

El 29 de junio, se vence el plazo para cumplir con su solicitud de impresión de tres millares de brochures, la cual se atendió con la orden de pedido N° 622, que se les hizo llegar por correo electrónico.

12

Sin embargo, cumpto con comunicarles que estamos teniendo problemas con las fechas de entrega de los pedidos, debido a inconvenientes con el ~~desaduanaje~~ del papel estucado, que es el material principal para cumplir con nuestros pedidos. Por esta razón, se está retrasando la entrega de este tipo de material impreso a varios de nuestros clientes; sin embargo, nos encontramos solucionando este inconveniente.

Ante lo expuesto, les solicitamos ampliar la fecha de entrega hasta el lunes 9 de julio, fecha en la que si vamos a poder cumplir con ustedes. Lamentamos las molestias que esto les puede causar.

13

Agradeciéndoles de antemano su comprensión por este problema presentado en ~~Aduana~~, requerimos atiendan nuestra solicitud, la cual nos vemos obligados a realizar, porque ustedes son uno de nuestros clientes más significativos.

Sin otro particular, reciban un cordial saludo.

Atentamente,

Rita Carrasco Vásquez
Jefe de Unidad de Ventas
Cimagraf

14

"EL MAL USO DEL LENGUAJE INDUCE EL MAL EN EL ALMA"
(SÓCRATES)



15

SESIÓN DE APRENDIZAJE 12



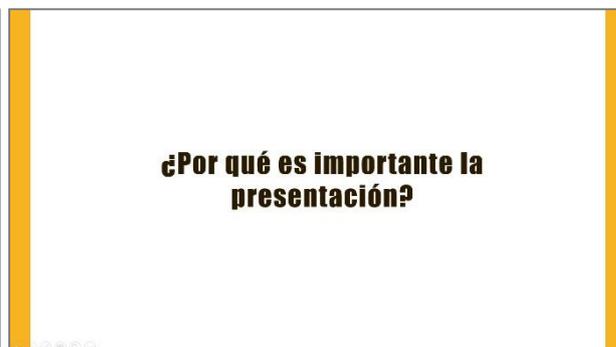
BLANC

Me gusta cuidar todo el envoltorio con el que me presento ante el público. Crecí apreciando la manera en que Madonna se reinventa siempre a sí misma y vuelve con otro personaje. A mí me gusta hacer lo mismo

(Christina Aguilera)

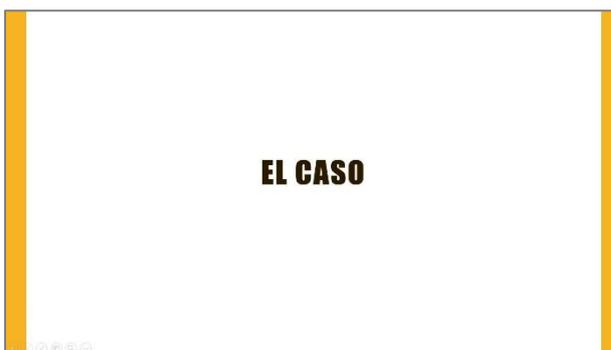
okifrases.com

1



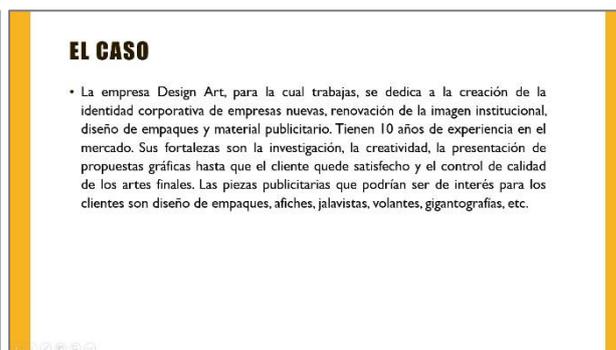
¿Por qué es importante la presentación?

2



EL CASO

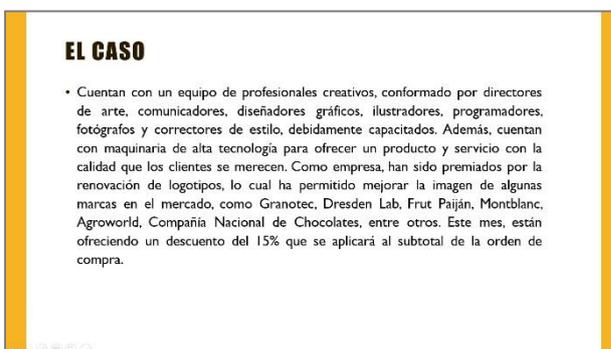
3



EL CASO

- La empresa Design Art, para la cual trabajas, se dedica a la creación de la identidad corporativa de empresas nuevas, renovación de la imagen institucional, diseño de empaques y material publicitario. Tienen 10 años de experiencia en el mercado. Sus fortalezas son la investigación, la creatividad, la presentación de propuestas gráficas hasta que el cliente quede satisfecho y el control de calidad de los artes finales. Las piezas publicitarias que podrían ser de interés para los clientes son diseño de empaques, afiches, jalavistas, volantes, gigantografías, etc.

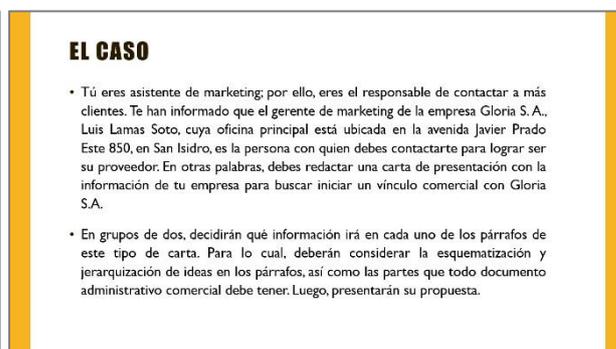
4



EL CASO

- Cuentan con un equipo de profesionales creativos, conformado por directores de arte, comunicadores, diseñadores gráficos, ilustradores, programadores, fotógrafos y correctores de estilo, debidamente capacitados. Además, cuentan con maquinaria de alta tecnología para ofrecer un producto y servicio con la calidad que los clientes se merecen. Como empresa, han sido premiados por la renovación de logotipos, lo cual ha permitido mejorar la imagen de algunas marcas en el mercado, como Granotec, Dresden Lab, Frut Paján, Montblanc, Agroworld, Compañía Nacional de Chocolates, entre otros. Este mes, están ofreciendo un descuento del 15% que se aplicará al subtotal de la orden de compra.

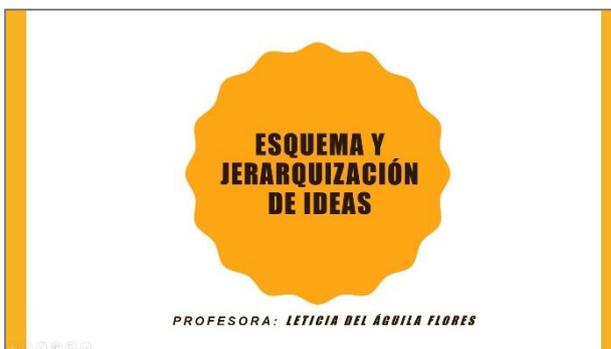
5



EL CASO

- Tú eres asistente de marketing; por ello, eres el responsable de contactar a más clientes. Te han informado que el gerente de marketing de la empresa Gloria S. A., Luis Lamas Soto, cuya oficina principal está ubicada en la avenida Javier Prado Este 850, en San Isidro, es la persona con quien debes contactarte para lograr ser su proveedor. En otras palabras, debes redactar una carta de presentación con la información de tu empresa para buscar iniciar un vínculo comercial con Gloria S.A.
- En grupos de dos, decidirán qué información irá en cada uno de los párrafos de este tipo de carta. Para lo cual, deberán considerar la esquematización y jerarquización de ideas en los párrafos, así como las partes que todo documento administrativo comercial debe tener. Luego, presentarán su propuesta.

6



ESQUEMA Y JERARQUIZACIÓN DE IDEAS

PROFESORA: LETICIA DEL ÁGUILA FLORES

7



COMPETENCIA ESPECÍFICA

- Los alumnos proponen y estructuran las ideas en el caso de carta de presentación y producen esta carta administrativa comercial.



8

SESIÓN DE APRENDIZAJE 12

ESQUEMA PARA REDACTAR SOBRE UN TEMA

ESQUEMA PARA REDACTAR SOBRE UN TEMA

- El esquema es una de las formas más eficaces de organizar la redacción.
- Es un plano para la construcción del texto, porque prefigura lo que va a ser su estructura.
- Es una pauta de carácter orientador para el desarrollo y curso de las ideas.

9

10

ESQUEMA PARA REDACTAR SOBRE UN TEMA

¿Cómo está conformado un esquema?

En el esquema, cualquier que sea su modalidad, debemos articular los siguientes elementos:

a) **El tema** ("Los deportes de aventura")

b) **Los subtemas**

Los aspectos específicos del tema, las respuestas a las posibles preguntas del lector inquisitivo ("Orígenes", "Los deportes de aventura más practicados", "Dónde se practican", etc.)

ESQUEMA PARA REDACTAR SOBRE UN TEMA

c) **Las ideas – clave**

La información resumida para cada subtema (en el caso del subtema "Orígenes": Respuesta a la vida moderna, Tendencia ecológica, Búsqueda de ambientes naturales, Revaloración de la naturaleza, etc.)

d) **La jerarquía de los subtemas**

Cómo está subdividido cada subtema en otros más específicos y el grado de dependencia entre ellos.

Por ejemplo:

2. Los deportes de aventura más practicados
 - 2.1 En otras épocas
 - 2.2 En la actualidad

11

12

ESQUEMA PARA REDACTAR SOBRE UN TEMA

e) **La secuencia de subtemas e ideas**

Por ejemplo:

- Los deportes de aventura
1. Orígenes
 2. Los más practicados
 3. Lugares para su práctica
 4. Requisitos

ESQUEMA PARA REDACTAR SOBRE UN TEMA

Técnicas para elaborar esquemas

Método 1

Teniendo ya ante nosotros el listado espontáneo o el agrupamiento asociativo, se seguirán los siguientes pasos:

- Paso 1:** Selección de ideas
Paso 2: Clasificación de las ideas seleccionadas
Paso 3: Establecimiento de una secuencia

13

14

ESQUEMA PARA REDACTAR SOBRE UN TEMA

Técnicas para elaborar esquemas

Método 2

A partir del tema, se seguirán los siguientes pasos:

- Paso 1:** Planteamiento de los subtemas
Paso 2: Complementación de los subtemas
Paso 3: Establecimiento de una secuencia

JERARQUIZACIÓN DE IDEAS POR PÁRRAFO

15

16

SESIÓN DE APRENDIZAJE 12

JERARQUIZACIÓN DE IDEAS POR PÁRRAFO

- Los párrafos están constituidos por oraciones que son sus unidades de construcción.
- La estructura de un párrafo se manifiesta en la articulación de la idea principal con las ideas secundarias.

17

JERARQUIZACIÓN DE IDEAS POR PÁRRAFO

Idea principal

En un párrafo, las ideas no tienen el mismo nivel de importancia. Un párrafo tiene una idea principal, la cual anuncia de manera clara y precisa el contenido del párrafo.

Idea principal El teléfono celular es un instrumento de comunicación que se ha vuelto indispensable en nuestra vida cotidiana. Permite ser localizados o localizar a personas desde el lugar que nos encontremos, enviar mensajes de emergencia, o enviar un simple saludo o felicitación, revisar y enviar correos, etc. Así mismo, actualmente, el avance de la tecnología ha hecho posible que el teléfono disponga de más ventajas: televisión, radio, reproducción de archivos de audio y video, calculadora, agenda electrónica, visor de archivos de texto, etc. En un futuro cercano, quién sabe qué otras sorpresas nos deparará.

18

JERARQUIZACIÓN DE IDEAS POR PÁRRAFO

Ideas secundarias

En un párrafo, las ideas secundarias desarrollan lo que la idea principal ha comunicado. Generalmente, son detalles descriptivos, ejemplos, circunstancias de tiempo, lugares o apoyos que sirven para explicar la idea principal.

Idea principal El teléfono celular es un instrumento de comunicación que se ha vuelto indispensable en nuestra vida cotidiana. Permite ser localizados o localizar a personas desde el lugar que nos encontremos, enviar mensajes de emergencia, o enviar un simple saludo o felicitación, revisar y enviar correos, etc. Así mismo, actualmente, el avance de la tecnología ha hecho posible que el teléfono disponga de más ventajas: televisión, radio, reproducción de archivos de audio y video, calculadora, agenda electrónica, visor de archivos de texto, etc. En un futuro cercano, quién sabe qué otras sorpresas nos deparará.

Ideas secundarias

19



20

PARTES DE UNA CARTA DE PRESENTACIÓN



PARTES DE UNA CARTA DE PRESENTACIÓN

Presentar a la empresa, giro comercial, trayectoria, etc.

Estimado señor Linares:

Somos la empresa Perú Pima S.A, empresa textil con activa presencia en el mercado local e internacional desde 1992. Poseemos una operación vertical que nos permite autoabastecernos en todos nuestros procesos, ya que contamos con nuestra propia hilandería, tejeduría y planta de acabados.

Describir el producto, dar detalles para convencer de la calidad de este.

Nuestra empresa está orientada a la producción de productos planos de fibras de algodón, algodón pima y mezclas con poliéster, hasta de 2.80 mts de ancho destinados a telas para sabanería y colchonería, así como felpas y toallas de diferentes estándares. La calidad de nuestros servicios y productos, el diseño innovador, la tecnología adecuada y el recurso humano especializado nos han permitido contar con la certificación de calidad ISO 9001 – 2000, lo que garantiza la calidad en todos nuestros procesos de producción.

21

22

PARTES DE UNA CARTA DE PRESENTACIÓN

Presentar a la empresa, giro comercial, trayectoria, etc.

Estimado señor Linares:

Somos la empresa Perú Pima S.A, empresa textil con activa presencia en el mercado local e internacional desde 1992. Poseemos una operación vertical que nos permite autoabastecernos en todos nuestros procesos, ya que contamos con nuestra propia hilandería, tejeduría y planta de acabados.

Describir el producto, dar detalles para convencer de la calidad de este.

Nuestra empresa está orientada a la producción de productos planos de fibras de algodón, algodón pima y mezclas con poliéster, hasta de 2.80 mts de ancho destinados a telas para sabanería y colchonería, así como felpas y toallas de diferentes estándares. La calidad de nuestros servicios y productos, el diseño innovador, la tecnología adecuada y el recurso humano especializado nos han permitido contar con la certificación de calidad ISO 9001 – 2000, lo que garantiza la calidad en todos nuestros procesos de producción.

PARTES DE UNA CARTA DE PRESENTACIÓN

Sin otro particular, me despido agradeciéndole la atención brindada.

Atentamente,

Despedida

Rúbrica
Nombre completo
Cargo
Empresa

Marcelo Bernaldes López
Gerente de Ventas
Perú Pima S.A.

23

24

SESIÓN DE APRENDIZAJE 12

REDACTEMOS LA CARTA DE PRESENTACIÓN

Ahora que ya conoces la esquematización de una carta de presentación y sabes lo que es la jerarquía de las ideas en un párrafo, redacta este tipo de carta para la empresa Design Art.

25



Av. Las Gaviotas 1805. Santiago de Surco.
Lima-Perú
Teléfono: (511) 257-6869

Santiago de Surco, 2 de julio de 2018

Señor
Luis Lamas Soto
Gerente de Marketing
Gloria S. A.
Av. Javier Prado Este 850
San Isidro

Estimado señor Lamas:

26

Somos la agencia publicitaria Design Art, dedicada a la creación de identidad corporativa, renovación de la imagen institucional, diseño de empaques y material publicitario. Tenemos 10 años de experiencia en el mercado. Nuestras fortalezas son la investigación de mercado, la creatividad, la presentación de propuestas gráficas hasta que nuestros clientes queden satisfechos. Por ello, nuestras propuestas creativas han permitido que seamos líderes en nuestro rubro, por lo que hemos recibido premios y reconocimientos por la renovación de imagen de marcas, como Granotec, Dresden Lab, Frut Paján, Montblanc, Agroworld, Compañía Nacional de Chocolates, entre otros.

Nuestro equipo de profesionales creativos está conformado por directores de arte, comunicadores, diseñadores gráficos, ilustradores, fotógrafos y correctores de estilo. Por esta razón, podemos ofrecer un diseño de piezas publicitarias óptimo, como empaques, afiches, jalavistas, volantes, gigantografías, etc. Asimismo, contamos con maquinaria de alta tecnología que nos permite ofrecer un producto y servicio con la calidad que los clientes se merecen. Para ello, realizamos un exhaustivo control en todos los aspectos de los artes finales.

Adjuntamos, a este documento, nuestro catálogo de productos y servicios, así como la lista de precios. Asimismo, queremos hacerle mención de que, solo este mes, estamos ofreciendo un descuento del 15%, el cual se aplicará al subtotal de la orden de compra.

Si está interesado, quedamos a su entera disposición para visitar sus instalaciones. Solo tendrá que hacer una llamada al celular 9879-0240 para coordinar una cita con nuestro asistente de ventas, la Srta. Lucía Peralta.

Sin otro particular, me despido agradeciéndole la atención brindada.

Atentamente,

Carla Torres Aguilar
Asistente de Marketing
Design Art



27

28

“La escritura
es la pintura
de la voz”.

Voltaire

29

SESIÓN DE APRENDIZAJE 13

TENDENCIAS FACEBOOK INDECOMI CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR VIRAL

En Facebook, joven hace peculiar reclamo a Tambo y provoca debate en la red [VIDEO]

Viral. Un joven publicó en Facebook la mala experiencia que tuvo en una tienda Tambo cuando intentó comprar una bebida. Sin embargo, las respuestas en la red social fueron muy duras.

30 Nov 2017 | 9:28 h

<https://larepublica.pe/tendencias/1151634-facebook-joven-deja-un-peculiar-reclamo-en-tambo-y-genera-debate-video>

1

¿Cómo debemos presentar un reclamo?

2

EL CASO

3

EL CASO

- La empresa Computex Taipei, para la cual trabajas, ubicada en la avenida Universitaria 2258, en Los Olivos, recibió, el lunes 09/07 el pedido que le hizo a la empresa Distribuidora Sosa S.A. (ubicada en la avenida Colonial 142, en Cercado de Lima), la cual fue atendida con orden de pedido N° 854.
- Tú eres el gerente de compras, Patricia Arias Riboty, y realizaste el pedido a la señorita Karla Calle Ruiz, gerente de marketing de Distribuidora Sosa S.A. Sin embargo, tienes que enviarle una carta de reclamo, debido a que cinco laptops Toshiba de las veinte que compraron no son del modelo solicitado.

4

EL CASO

- La empresa que realizó el transporte indicó que no tenía ninguna responsabilidad en este error de mercancía, pues los productos que entregaron son los correctos según la guía de remisión N°462 con la que se hizo la entrega. Por esta razón, no realizaron el pago en la cuenta corriente de la empresa.
- Tú debes enviarle esta carta y hacer saber cuánto afecta este error a la empresa que representas. Además, debes solicitar que envíen la mercancía correcta a la brevedad posible.

5

EL CASO

- En grupos de dos, redactarán una carta de reclamo acerca de esta situación. Para dicha redacción, deberán considerar la esquematización y jerarquización de ideas en los párrafos, así como las partes que todo documento administrativo comercial debe tener. Luego, presentarán su propuesta.

6

COMPETENCIA ESPECÍFICA

- Los alumnos proponen y estructuran las ideas en los casos de cartas de reclamo y problema suscitado, y producen estas cartas administrativas comerciales.



7



CARTA DE RECLAMO

8

SESIÓN DE APRENDIZAJE 13

PARTES DE UNA CARTA DE RECLAMO

"PLASTILEX" S.A. Membrete

Av. Colonial 1520, Breña
Teléfonos: 420-5820 / 421-5062
www.plastilex.pe

Lugar y fecha Breña, 9 de julio de 2018

Destinatario

Señor
Juan Carlos Pérez García
Jefe de Unidad de Ventas
Importadora Electronics S.A.
Av. Circunvalación 4052
Salamanca

Estimado señor Pérez: Saludo

9

PARTES DE UNA CARTA DE RECLAMO

Estimado señor Pérez:

El 5 de julio, recibimos los equipos que fueron atendidos con la orden de pedido Nro.540. Sin embargo, le notificamos que no hemos realizado el pago con cheque de gerencia a su representante de Créditos y Cobranzas, como se había acordado, por encontrar algunos inconvenientes en la entrega. Dar datos de entrega

Detallar motivo del reclamo Nuestro personal revisó los equipos y advirtió que, a causa del deficiente embalaje, algunas cajas se notan golpeadas, lo cual debe de haber ocurrido en el trayecto hasta nuestro almacén. Como comprenderá, no podemos tener, ahora, la seguridad del correcto funcionamiento de estos equipos, pues debido a los golpes se pueden haber dañado.

10

PARTES DE UNA CARTA DE RECLAMO

Reiterar reclamo y plantear solución La empresa de transporte que entregó el pedido, como es lógico, no se hace responsable de este daño, porque es obvio que no se tomaron las medidas necesarias para un correcto embalaje. Por lo tanto, solicitamos el envío de equipos en perfecto estado a la brevedad posible, porque no podemos vernos afectados por este descuido.

Estamos enviando, vía correo electrónico, las fotografías que evidencian nuestro reclamo. Adjuntar evidencias

11

PARTES DE UNA CARTA DE RECLAMO

Quedamos a la espera de recibir noticias pronto al respecto. Frase de cierre

Atentamente, Despedida

Rúbrica
Nombre completo
Cargo
Empresa

Sergio Morales A.
Gerente de Compras
"Plastilex" S.A.

12

REDACTEMOS LA CARTA DE RECLAMO

Ahora que ya conoces la esquematización de una carta de reclamo y sabes lo que es la jerarquía de las ideas en un párrafo, redacta este tipo de carta para Computex Taipei.

13

COMPUTEX TAIPEI
Av. Universitaria 2258, Los Olivos
Teléfonos: 458-2529 / 459-5874
www.computex.com

Los Olivos, 10 de julio de 2018

Señorita
Karla Calle Ruiz
Gerente de Marketing
Distribuidora Sosa S. A.
Av. La Colonial 142
Cercado de Lima

Estimada señorita Calle:

El 9 de julio, recibimos el pedido de las laptops marca Toshiba que fue atendido con la orden de pedido N° 242. Sin embargo, le notificamos que no hemos realizado el pago con cheque de gerencia a su representante de Créditos y Cobranzas, como se había acordado, por encontrar algunos inconvenientes en la entrega.

14

Nuestro personal revisó el pedido y advirtió que cinco de las veinte laptops solicitadas eran del modelo TB-0980 cuando se había solicitado el modelo TB-0988. Seguramente, este hecho ha sido un error del área de despacho de mercadería.

La empresa de transporte que entregó el pedido, como es lógico, no se hace responsable de este error, porque entregó los equipos de acuerdo a la guía de remisión N° 462. Por lo tanto, solicitamos el envío de las cinco laptops del modelo correcto a la brevedad posible, porque este descuido afecta el desarrollo de nuestras actividades.

15

Estamos enviando, vía correo electrónico, las fotografías que evidencian nuestro reclamo.

Quedamos a la espera de recibir noticias al respecto y que nos den una fecha de envío de la mercadería motivo de este documento.

Atentamente,

Rúbrica
Nombre completo
Cargo
Empresa

Patricia Arias Riboty
Gerente de compras
Computex Taipei



16

SESIÓN DE APRENDIZAJE 13

¿Cómo debemos exponer un problema suscitado?

17

EL CASO

18

EL CASO

- Distribuidora López S.A., ubicada en la avenida Angélica Gamarra 696, en Los Olivos, ha tenido un inconveniente con un pedido que debía entregar el 20 de julio a Supermercados Wong. Las fuertes lluvias de la sierra han bloqueado la Carretera Central, que es la vía por donde se transportan los camiones que traen las 50 toneladas de papa amarilla procesada que fueron solicitadas por esta empresa.
- Tú eres el jefe de la unidad de ventas, Manuel Torres Ramos, y emitiste la orden de pedido N° 988, vía correo electrónico, hace una semana, en la que estableció la fecha de entrega de la mercadería, la cual, debido al inconveniente mencionado, va a tener un retraso. Este pedido fue solicitado por Eugenio Gómez Blume, quien es sub-gerente de compras.

19

EL CASO

- Debes enviar una carta para solicitar ampliar la fecha de entrega para el sábado 28 de julio. Asimismo, debes informar cuál ha sido el problema e indicar que este ya se está solucionando. Es necesario manifestar que se lamenta las molestias causadas y se tiene una real preocupación por tratarse de un cliente muy importante: Supermercados Wong, que tiene como dirección administrativa la calle Eucaliptos 182 en San Isidro.
- En grupos de dos, redactarán una carta de problema suscitado. Para dicha redacción, deberán considerar la esquematización y jerarquización de ideas en los párrafos, así como las partes que todo documento administrativo comercial debe tener. Luego, presentarán su propuesta.

20

CARTA DE PROBLEMA SUSCITADO

PARTES DE UNA CARTA DE PROBLEMA SUSCITADO

Importadora Electronics S.A. Membrete

Av. Circunvalación 4052, Salamanca
Teléfonos: 350-7210 / 352-5028
www.importelectronic.com.pe

Lugar y fecha Salamanca, 16 de julio de 2018

Destinatario

Señor Sergio Morales Arteaga
Gerente de Compras
"Plastilux" S.A.
Av. Colonial 1520
Breña

Estimado señor Morales: Saludo

21

22

PARTES DE UNA CARTA DE PROBLEMA SUSCITADO

Estimado señor Morales:

El 24 de julio, se cumple el plazo que tenemos para cumplir con su solicitud de compra, el cual se atendió con la orden de pedido Nro.540, que se le hizo llegar por correo electrónico.

Indicar problema

Sin embargo, cumpla con comunicarle que estamos teniendo problemas con las fechas de entrega de los pedidos, debido a inconvenientes con el desaduanaje de los equipos que importamos. Por esta razón, esta situación, la cual estamos solucionando, nos está retrasado las entregas de equipos a varios clientes.

Indicar la fecha en que se debió cumplir y nro. de pedido

PARTES DE UNA CARTA DE PROBLEMA SUSCITADO

Solicitar ampliación de tiempo

Por este motivo, les solicitamos ampliar la fecha de entrega hasta el lunes 30 de julio del presente año, fecha en la que sí vamos a poder cumplir con ustedes. Lamentamos las molestias que esto les pueda causar.

Agradeciéndoles de antemano su comprensión por este inconveniente presentado, pedimos atiendan nuestra solicitud, la cual nos vemos obligados a hacer porque estamos realmente preocupados por tratarse de un cliente importante como ustedes.

Sin otro particular, reciban un cordial saludo.

Agradecer atención a solicitud

23

24

SESIÓN DE APRENDIZAJE 13

PARTES DE UNA CARTA DE PROBLEMA SUSCITADO

Sin otro particular, reciban un cordial saludo.

Atentamente,

Juan Carlos Pérez
Jefe de Unidad de Ventas
Importadora Electronics S.A.

Despedida

Frase de cierre

Rubrica
Nombre completo
Cargo
Empresa

25

REDACTEMOS LA CARTA DE PROBLEMA SUSCITADO

Ahora que ya conoces la esquematización de una carta de problema suscitado y sabes lo que es la jerarquía de las ideas en un párrafo, redacta este tipo de carta para la empresa Distribuidora López.

26

DISTRIBUIDORA LOPEZ
Av. Angélica Gamarra 696, Los Olivos
Teléfonos: 478-5857/ 478-1112

Los Olivos, 16 de julio de 2018

Señor
Eugenio Gómez Blume
Sub-gerente de Compras
Supermercados Wong
Calle Eucaliptos 182
San Isidro

Estimada señor Gómez:

El 20 de julio, se cumple el plazo que tenemos para cumplir con la entrega de las 50 toneladas de papa amarilla procesada que solicitaron. Esta compra se atendió con la orden de pedido N° 988, que se le hizo llegar por correo electrónico.

27

Sin embargo, cumplo con comunicarles que estamos teniendo problemas con las fechas de entrega de los pedidos de diferentes tubérculos, debido a inconvenientes con el clima en la sierra de nuestro país. Las fuertes lluvias han bloqueado la Carretera Central, por lo que nuestros camiones se han quedado varados por unos días. No obstante, ya estamos solucionando este inconveniente.

Por este motivo, les solicitamos ampliar la fecha de entrega hasta el sábado 28 de julio, fecha en la que si vamos a poder cumplir con ustedes. Lamentamos las molestias que esto les puede causar.

28

Agradeciéndoles de antemano su comprensión por este problema presentado, requerimos atiendan nuestra solicitud, la cual nos vemos obligados a realizar, porque ustedes son uno de nuestros clientes más importantes.

Sin otro particular, reciban un cordial saludo.

Atentamente,

Manuel Torres Ramos
Jefe de Unidad de Ventas
Distribuidora López S. A.



29

"LA PLUMA ES LA LENGUA DEL ALMA".

Miguel de Cervantes

30