

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON
FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS
DIVISION DE ESTUDIOS SUPERIORES



**"HACIA UNA CULTURA DE CALIDAD
PARA LA LENGUA ESCRITA"**

**TESIS QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRIA EN FORMACION Y CAPACITACION
DE RECURSOS HUMANOS.**

PRESENTA

MARIELA PEREZ CHAVARRIA

MONTERREY, N. L.

DICIEMBRE 1993

TM

PC4410

P4

c. 1

FRACCIÓN UNA CULTURA DE CALIDAD
PARA LA LENGUA ESCRITA[®]
MARIELA PEREZ CHAVARRIA



1080071364

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

INSTITUTO DE ESTUDIOS SUPERIORES



"HACIA UNA CLASIFICACIÓN DE LAS PALABRAS
PARA LA LENGUA ESPAÑOLA"

TESIS QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRIA EN FORMACION Y CREDITACION DE
DE RECURSOS HUMANOS

PRESENTA

MARIELA PÉREZ CERVANTES

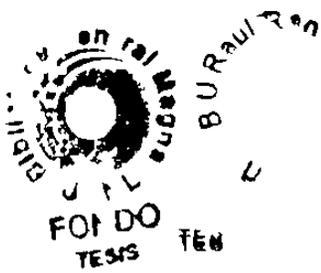
MONTERREY, N. L.

NOVIEMBRE DE 1973

TM

PC 441

P 4



Universidad Autónoma de Nuevo León

Facultad de Filosofía y Letras

DIVISION DE ESTUDIOS SUPERIORES

"HACIA UNA CULTURA DE CALIDAD PARA LA LENGUA ESCRITA"

Tesis que para obtener el grado de Maestría en Formación y
Capacitación de Recursos Humanos
presenta:

Mariela Pérez Chavarría

Monterrey, N.L.

Diciembre-1993

Mi profundo agradecimiento a todos los que de una u otra forma contribuyeron para que este trabajo se hiciera realidad.

Especialmente a mi familia, con amor.

INDICE

INTRODUCCION.....	V
1. EL PROYECTO DE INVESTIGACION	
1.1 Antecedentes.....	01
1.2 El problema: La lengua escrita: paradoja de nuestra cultura.....	03
1.3 Definición del problema.....	12
1.4 Objetivo general.....	12
1.5 El objeto de investigación.....	13
1.6 Justificación y relevancia de la investigación.....	13
1.7 Enfoque teórico metodológico.....	15
2. MARCO DE LA CALIDAD: ANALISIS DE CONCEPTOS CLAVE	
2.1 Breve reseña histórica.....	16
2.2 Conceptualización.....	18
2.3 Cultura de Calidad.....	22
2.4 Control Total de Calidad.....	26
2.4.1 El concepto de Autocontrol.....	31
2.5 Proceso de Calidad.....	33
2.5.1 Implantación de la Calidad.....	38
2.5.2 Proceso educativo en la Implantación.....	41
2.6 Comunicación para la Calidad Calidad para la Comunicación.....	46
3. MARCO LINGÜISTICO	
3.1 Lenguaje, lengua escrita y cultura.....	53
3.2 Aprendizaje de la lengua escrita.....	57
3.3 Enseñanza de la lengua escrita.....	61
3.4 Algunos enfoque didácticos relacionados con la enseñanza de la lengua escrita.....	66
3.4.1 Enfoque basado en la gramática.....	68
3.4.2 Enfoque basado en funciones.....	69
3.4.3 Enfoque basado en el proceso.....	71

3.4.4 Enfoque basado en el contenido.....	72
3.5 Lengua escrita, normatividad y competencia.....	75
3.6 El proceso de comunicación escrita.....	79

4. MARCO PEDAGOGICO

4.1 Educación de adultos.....	86
¿Formación o capacitación?	
4.2 La capacitación desde el modelo educativo tradicional.....	90
4.2.1 Conceptos generales.....	92
4.2.2 Manejo de contenidos.....	94
4.2.3 Metodología.....	95
4.2.4 Papel del facilitador-maestro.....	96
4.2.5 Evaluación.....	97
4.3 El modelo educativo de la calidad.....	98
4.3.1 Conceptos generales.....	102
4.3.2 Manejo de contenidos.....	106
4.3.3 Estrategia metodológico-didáctica.....	107
4.3.4 Papel del facilitador.....	110
4.3.5 Evaluación.....	111

5. DISEÑO DE LA PROPUESTA

5.1 Fundamentación.....	114
5.2 Lineamientos basados en la calidad.....	115
5.2.1 A nivel organizacional.....	115
5.2.2 A nivel personal.....	118
5.3 Lineamientos para el contenido.....	120
5.4 Lineamientos para la estrategia metodológico-didáctica.....	123
5.5 Lineamientos para la evaluación.....	125

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	126
--	------------

BIBLIOGRAFIA.....	131
--------------------------	------------

INTRODUCCION

“No habrá ser humano completo, es decir, que se conozca y se dé a conocer, sin un grado avanzado de posesión de su lengua. Porque el individuo se posee a sí mismo, se conoce, expresando lo que lleva dentro, y esa expresión sólo se cumple por medio del lenguaje”
(Salinas Pedro, 1971: 34)

El lenguaje es la facultad que mejor nos define como humanos, nos hace humanos; su fuerza extraordinaria nos determina, nos moldea, nos permite movernos en nuestros pensamientos, en nuestros sentimientos; nos permite expresarnos, comunicarnos y ser creativos. Sin lugar a dudas se trata de un facultad esencialmente humana pues constituye el reflejo de nuestra capacidad de raciocinio.

Desafortunadamente y por circunstancias diversas no todos poseemos el mismo nivel de dominio del lenguaje, aún quienes han asistido a la escuela hasta grados superiores presentan diferencias. Por otra parte, el competitivo mundo de hoy, lleno de información, imágenes, tecnología y adelantos científicos exige que las personas se comuniquen con efectividad, que expresen sus opiniones, sus diferencias, en fin, su propia visión del mundo.

Así pues, hablar y escribir con propiedad son habilidades fundamentales para el hombre moderno, no obstante, parece que cada vez hay menos tiempo y disposición para desarrollarlas y en contraposición, curiosamente cada día crece más la necesidad de dominarlas. En particular en el caso del lenguaje escrito las deficiencias son serias, pero lo más grave es que a veces ni los mismos usuarios son conscientes de su incapacidad de expresarse por escrito.

Reconocemos que entre las múltiples preocupaciones de finales del siglo XX casi no hay cabida para este problema, es más, quizá ni se reconoce como tal. Lo urgente es tener líderes, buscar calidad, ser competitivos y aumentar la productividad para sobrevivir a los continuos cambios. Sin embargo, lo importante es el ser humano, sin él no hay tal calidad. Detrás de esas aparentes urgencias está el

hombre y su quehacer, y sin el lenguaje, sin ese vínculo integrador, cohesivo, reflejo de la inteligencia humana, difícilmente se alcanzarán a plenitud esas metas 'urgentes'.

Así pues, entendiendo el lenguaje como un imperativo humano hemos decidido realizar este trabajo como un primer paso para una posible cultura de calidad para la lengua escrita. Con él pretendemos diseñar una propuesta alternativa capaz de desatar un cambio, una verdadera transformación para el lenguaje.

Se trata de una propuesta que intenta ser innovadora pues se origina en la filosofía de la calidad, la cual supone como punto de partida un giro total respecto a lo establecido hasta ahora en la capacitación para el lenguaje, especialmente en el ámbito de la educación de adultos. Obviamente el camino no es fácil y este cambio, como todos, requiere en primer lugar plantear una sustentación teórico metodológica y después desarrollar una estrategia para su puesta en marcha inicial, para su extensión y si cabe, para su generalización a la que aspiraría.

Para tal efecto el trabajo presenta dos investigaciones documentales aparentemente inconexas. Una respecto a la calidad, que constituye el marco y la estrategia de la propuesta. La intención no es profundizar en este aspecto, sino esclarecer su filosofía; algunos puntos a revisar son: breve reseña histórica, principales conceptos de calidad, cultura de calidad, criterios de implantación, proceso educativo en la implantación, y comunicación y calidad, entre otros.

La otra investigación se refiere al objeto de conocimiento para el que se desarrolla este trabajo: la Lingüística, pero específicamente la lengua escrita. Aquí se indaga acerca de sus procesos de enseñanza y aprendizaje, se intenta mostrar algunos enfoques didácticos relacionados con la enseñanza, se revisa la normatividad, la competencia lingüística y el proceso de la comunicación escrita, entre otros aspectos.

Ambos análisis constituyen en cierta forma un gran marco referencial y el fundamento de toda la propuesta, cuyo diseño lleva como antecedente el modelo educativo que subyace en la calidad. Dicho modelo se desarrolla a partir de un análisis comparativo con el modelo de educación tradicional y por objetivos, comúnmente utilizados en la educación formal y en la capacitación de adultos, donde se instala esta propuesta. Además del trabajo de investigación documental, el análisis se complementa con la reflexión sobre nuestra práctica docente, tanto en la educación formal como en la no formal.

Con el fin de mostrar un panorama general del problema, el trabajo se inicia con la presentación de todo el proyecto de investigación, desde los antecedentes, tanto personales como los relativos a la importancia del problema planteado, pasando por la descripción completa y el análisis del mismo, su definición, el objetivo general que se persigue, el objeto de investigación, la justificación y relevancia de la tesis para terminar con el enfoque teórico metodológico que seguiremos para llevar a cabo esta labor

Viene después la información de las dos investigaciones ya referidas, que hemos llamado Marco de la Calidad y Marco Lingüístico. Enseguida se presenta el Marco Pedagógico donde se analizan los modelos educativos mencionados arriba; finalmente se plantean los lineamientos para el diseño de la propuesta.

Como normalmente ocurre en trabajos de esta naturaleza, hemos procurado utilizar preferentemente la tercera persona del singular o el impersonal, sin embargo, en algunas ocasiones -como en esta introducción- recurrimos a la primera del plural para expresar nuestra opinión y nuestras ideas, ya que buscamos un estilo directo y llano. Por lo mismo, creemos que forzar la expresión de acuerdo con lo establecido en los cánones podría resultar artificioso y ajeno.

Valga esta justificación para una tesis como la presente, en la que tenemos el enorme reto y la gran responsabilidad de escribir sobre

escribir. Nuestra propuesta aspira a ser global, pero también a la libertad de expresión; consideramos que las normas de la lengua escrita no son grilletes, simplemente señalan linderos.

Finalmente, este trabajo nace de la idea de que rescatar el lenguaje es tarea de todos. El lenguaje es un patrimonio cultural, pero antes que eso es un patrimonio personal, y en la medida en que crece dentro de nosotros, del mismo modo engrandece nuestro mundo, nuestra visión de las cosas y sobre todo, nuestra capacidad de comprensión. Por eso como dice Pedro Salinas: “No habrá ser humano completo... sin un grado avanzado de posesión de su lengua”, y poseer la lengua es moverse en su interior, es tener la posibilidad de expresarse, y expresarse es ser.