

TEMA 5

REPASO DEL PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

Repasemos las reglas de cortesía

1) Al contestar una llamada

- Responda rápidamente: Conteste el teléfono lo antes posible
- Use en lo posible la siguiente frase: "Buenos días, Habla (....) ¿en qué le puedo ayudar?"
- No olvide usar el saludo apropiado de acuerdo a la hora.



2) En caso de ser necesario dejar a un cliente en espera

- Informe al cliente el motivo por el cual va a ponerlo en espera
- No deje en espera a un cliente por más de 30 segundos. De ser necesario, retome el llamado informando al cliente
- Cuando retome el llamado, comience con el nombre del cliente

3) Al transferir una llamada

- Transfiera solo aquellas llamadas que usted no pueda atender
- Asegúrese de conocer el uso del teléfono para transferir llamadas
- Antes de transferir el llamado, informe al cliente que acción va a efectuar
- Cuando transfiera al otro sector, espere a que su compañero lo atienda. Infórmele el nombre del cliente y el motivo de la llamada, evitando así que él le tenga que repetir cualquier dato.
- Cuando reciba una llamada transferida, en primer instancia preséntese, llame al cliente por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido



4) Transmitir mensajes entre operadores del servicio

- Si un cliente le pide hablar con un compañero suyo, intente solucionar usted mismo su pedido, evite en lo posible tomar mensajes
- Si es necesario tomar un mensaje, escriba el nombre de la persona que llamó, y el teléfono al cual debe responderle y en lo posible en el horario en cual debe realizar el llamado
- Describa en forma clara el mensaje
- Repita que es lo que escribió para verificar si comprendió correctamente

5) Al terminar una llamada

- Agradezca al cliente su llamada
- En caso de ser necesario un seguimiento, informe al cliente
- Confirme el teléfono para conectarse con él
- Haga una pausa
- Espere que el cliente corte antes que usted



6) Uso de palabras apropiadas

- Evite usar palabras técnicas o de uso interno: si utiliza palabras que el cliente no comprende, lo pondrá en una situación incómoda
- Brindar la información en su medida justa
- La información es un "valor", no excederse, ni escatimarla
- Jamás contestar con preguntas

RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS

El Cliente que formula un reclamo espera recibir una atención a la medida de sus expectativas, y una solución en el menor tiempo posible. Un reclamo, entonces es la ocasión para brindar soluciones y mantener la fidelidad de nuestros clientes. De usted depende el transformarla en una oportunidad para reforzar la imagen de la "empresa" ante nuestros clientes.

Al atender un reclamo:

Salude	Diga su nombre
Escuche al cliente	Permita que exprese sus sentimientos Hágale saber que lo está escuchando
Muestre una actitud de empatía hacia el cliente	Pídale disculpas por la mala atención recibida o por los errores de información.
Pregunte	Analice la situación para clarificar el reclamo Si es necesario, Pregunte
Verifique que comprendió el reclamo	Repita la solicitud para verificar que la comprendió, Ej: "entonces, Sr. Flores, usted no puede navegar en la web pero si puede enviar y recibir correos
Obtenga información	Si es necesario consulte en el sistema
Proponga soluciones alternativas	Ej.: Para que usted pueda enviar sus mails hasta que este solucionada la situación podemos ofrecerle una casilla de correo
Acuerde una solución	No ofrezca más de lo que la empresa puede hacer.
Seguimiento	De ser necesario, informe las acciones que debe realizar el servicio y el cliente Confirme el teléfono para contactarse con el cliente En los casos que debido a su urgencia lo requieran , informe a su supervisor
Termine la llamada	Agradezca al cliente su llamada Haga una pausa, permitiendo así que el cliente pueda efectuar alguna consulta final Espere que el cliente corte antes que usted.

NO DECIR

DECIR

Hola	Hola Buen día habla (...) ¿en qué le puedo ayudar?
¿De parte de quien?	¿Quién le va a hablar?
¿Por qué?	¿Podría comentarme el motivo de su llamada?
Un minuto le averiguo	Espéreme por favor, voy a consultar
Chau, hasta luego	Hasta pronto y gracias por comunicarse
Espéreme	Espéreme por favor
¿Me entiende?	¿Me explico claramente?
Estoy averiguando	Estoy averiguando Estoy consultando para confirmar
No me corte	No me corte No corte por favor
¿Espera o vuelve a llamar?	¿Prefiere esperar en línea o llamar en unos minutos?
Usted entendió mal	Me expresé mal
Trate de llamar nuevamente	Le sugiero que llame nuevamente
¿Usted es el que llamo ya tres veces?	Creo que usted llamó antes, ¿no?
Explíqueme de que se trata	en que puedo ayudarlo
Se lo diré cuando lo vea	Apenas regrese le pasaré el mensaje
No puede atenderlo ahora	Lo siento en este momento no es posible pasarle la comunicación

SI DEBE DEJAR UN MENSAJE

COMPRENDE LO SIGUIENTE:

- 1) **Destinatario:** "es un mensaje para...."
- 2) **Quien llama:** "soy (nombre, empresa)"
- 3) **La finalidad de la llamada:** "es con respecto a"
- 4) **Continuidad:** ¿Cuál de los dos llamará al otro?
- 5) **¿Dónde?, ¿Cuándo?:** ¿Cuándo volverá a llamar usted?, ¿Cuándo se le puede llamar?, (cumpla con su palabra.) ¿A qué número?

EQUIPO Y SERVICIO TELEFÓNICO

Central Telefónica

- Lugar en donde se realizan operaciones de conmutación, es decir conexión, entre los diferentes circuitos de línea correspondientes a cada aparato telefónico.



Tipos de Centrales Telefónicas

- Manual



- Automática



Teléfono

Sistema de comunicación que transmite la voz y el sonido a larga distancia por medio de una conexión a red telefónica.



Fax

Sistema que permite enviar y recibir información gráfica por este medio



Intercomunicador

Puede definirse como un sistema independiente de comunicación electrónica destinado a un diálogo limitado o privado.



Contestadores Automáticos

Dispositivo para contestar llamadas y grabar mensajes automáticamente cuando la persona no puede contestar.



Identificador de Llamadas

Es aquel que permite mostrar el número de teléfono de la llamada entrante, esta incluye fecha, número de teléfono y nombre en caso de que el número este registrado en la agenda de contactos.



¿Para que sirve el identificador de llamadas?

- Permite saber quien llama antes de contestar el teléfono
- Da seguridad y tranquilidad
- Permite detectar llamadas maliciosas
- No permite atender llamadas a ciegas
- Almacena la información en el visor



¿Qué es una Central Telefónica?

Panasonic



- Punto de unión de todas las conexiones de todos los teléfonos de los abonados de un determinado lugar
- Lugar de una empresa operadora de telefonía donde se alberga el equipo de conmutación y los demás equipos necesarios para la operación de las llamadas telefónicas.



TIPOS DE CENTRALES



FUNCIONES PRINCIPALES DE UNA CENTRAL TELEFONICA



Funciones que podemos encontrar en una central telefónica

Algunas de las funciones que podemos encontrar en una central son las siguientes: .

Sistema PBX: Es el sistema con operadora/recepcionista que realiza la gestión de las llamadas con una o varias consolas de operadora.

Sistema Multilínea: Este es un sistema sin operadora de captura de llamadas, lo que significa que se asigna la recepción de las mismas a una, varias o todas las extensiones. Cada línea tiene su lámpara indicadora, por lo que todos los usuarios pueden observar qué líneas están libres u ocupada.

Música en espera: A través de una fuente musical independiente, conectada a la unidad central.

Servicio Nocturno: Cuando las oficinas están cerradas se pueden reencaminar todas las llamadas entrantes a una posición de contestación (seguridad, etc.) o hacia la unidad de mensajería vocal donde previamente se ha grabado el mensaje de contestación. No es necesaria la utilización de contestadores automáticos.

Funciones de diagnóstico: Para la localización de posibles fallos en el sistema, éste incorpora rutinas de autodiagnóstico. A estas rutinas se puede acceder localmente mediante un ordenador o de forma remota vía módem.

Puesto de contestación alternativa: Las llamadas exteriores pueden ser desviadas a un puesto de contestación alternativa, en caso de que las líneas principales estén ocupadas o no den respuesta. Por ejemplo, a la hora de ir a almorzar por qué otra persona desde su oficina puede contestar la central telefónica.

Identificación de llamadas maliciosas (MCID): Pregunta a la red RDSI la identificación de una llamada entrante, investigando el origen de llamadas maliciosas.

Tipos de Servicio Telefónico Nacional del ICE

- #1137: Discapacidad
Servicio de asistencia telefónica para personas con problemas auditivos y de habla
- #1119: Reporte de Ventas
Reporte de averías de servicios telefónicos fijos y soporte técnico para servicios de hogar-internet
- #1187: Factura
Consulta del monto y fecha de vencimiento de esta



Tipos de Servicio Telefónico Nacional del ICE

- #1193: Servicio al Cliente
Permite consultar vía telefónica toda la información que requiera sobre los servicios móviles
- #1113: Guía Telefónica
Brinda información de los clientes de ICE
- #1024: Internacional
Obtener información referente al servicio internacional
- #1155: Información ICE



TIPOS DE SERVICIO INTERNACIONAL DEL ICE

Asimismo, asigna un número de operador directo a cada país. Se conoce como Servicio MIDA

Para hacer las llamadas internacionales los usuarios deberán marcar 00+ código país +código área + número de teléfono. Si requiere asistencia llama al 1024



- También hay otras formas de comunicación directa, y algunas son gratuitas. Pueden ser hechas desde la pc y por medio de internet.
- WhatsApp, Skype entre otros .



Reseña del servicio telefónico de Costa Rica

- 1949: Modernizar y expandir por todo el territorio las telecomunicaciones.



Reseña del servicio telefónico de Costa Rica

- 1966: Primera central telefónica, Equipo de transmisión de microondas.



Reseña de servicio telefónico en Costa Rica

- 1990: Comunicación vía satélite



Reseña de servicio telefónico en Costa Rica

- Actualidad: Comunicación internacional por medio de cables subterráneos. Red 4G



TEMA 6

VICIOS DE DICCIÓN

Dicción significa, de acuerdo con el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española: "Manera de hablar o de escribir considerada como buena o mala únicamente por acertado o desacertado empleo de las palabras y las construcciones"

Se llaman **vicios de dicción** a todos los defectos o errores del lenguaje que se producen al hablar o al escribir. De acuerdo con la academia los vicios de dicción se clasifican en: barbarismos, solecismos, anfibologías o ambigüedades, monotonía o pobreza de vocabulario, así como cacofonía, entre otros.

BARBARISMOS

Es un vicio en el uso del lenguaje, que consiste en pronunciar o escribir mal las palabras, o emplear vocablos impropios. Es decir, se produce el barbarismo cuando se adultera el idioma por descuido o ignorancia, con vocablos de estructura viciosa o mal usada con lo cual se falta a la forma o el empleo acertado de ellos.

Así se comete barbarismo en los siguientes casos:

a. Palabras mal escritas: Son aquellas a las que se le altera la grafía, porque se varía el orden de las sílabas o, porque se agrega o elimina una letra.

FORMA INCORRECTA	FORMA CORRECTA	FORMA INCORRECTA	FORMA CORRECTA
Satisfació	Satisfizo	Mallugado	Magullado
Traumado	Traumatizado	Concretizar	Concretar
Vueltita	Vueltecita	Dentrífrico	Dentífrico
Producimos (pasado)	Produjimos	Forza	fuerza

b. Palabras mal pronunciadas

INCORRECTA	FORMA CORRECTA	FORMA INCORRECTA	FORMA CORRECTA
Ideosincracia	Idiosincrasia	Telefonié	Telefoneé
Malcreado	Malcriado	Feminidad	Femeneidad
Bacalado	Bacalao	Vacido	vacío
Mercao	Mercado	Cacado	cacao

1. Cambio de entonación

FORMA INCORRECTA	FORMA CORRECTA	FORMA INCORRECTA	FORMA CORRECTA
Intérrvalo	Intervalo	Nó bel	Nobel
Licúa	Licua	Creén	Creer
Carácteres	Caracteres	Centígramo	Centígramo

Palabras con el concepto equivocado

Consisten en utilizar algunos términos con un concepto que no les corresponde.

FORMA INCORRECTA	FORMA CORRECTA	FORMA INCORRECTA	FORMA CORRECTA
1. El actor pasó desapercibido en el aeropuerto.	Inadvertido	5. El evento se llevará a cabo el próximo sábado a las 9 a.m.	Actividad
2. La mujer vestía tan sofisticada que era más bella.	Elegante	6. Tengo dos alternativas : ir a la playa o a la montaña.	Opciones
3. Espero que Dios le repare más.	Depare	7. Lo golpeé sin querer le pido disculpas.	Le ofrezco
d. Palabras extranjeras en lugar de vocablos españoles			
Anglicismos	de origen	inglés	
Galicismos	de origen	francés	
Lusitanismos	de origen	portugués	
Helenismos	de origen	griego	
Latinismos	de origen	latino	

FORMA INCORRECTA	FORMA CORRECTA	FORMA INCORRECTA	FORMA CORRECTA
Okay	Correcto	Bouquet	Ramillete/ramo
Buffet	Comida sobre un mueble	Closet	Guardarropa
Suite	Apartamento	Brassier	Sostén

e. Marca por nombre

El fenómeno que se ha introducido en la lengua es la identificación de un producto por una marca. De tal forma que incluso, llega a perderse de vista el nombre real del artículo.

FORMA INCORRECTA	FORMA CORRECTA	FORMA INCORRECTA	FORMA CORRECTA
Tráigame una caja de kleenex .	Pañuelos	La aspirina quita el dolor de cabeza.	Analgésico
Al hombre lo atropelló un Caterpillar .	Tractor	Necesito una Alka Seltzer para la digestión.	Antiácido
Se terminó el masking-tape .	Cinta adhesiva de papel	La vaselina ayuda a peinarse.	Grasa para el pelo

f. Derivados de extranjerismos

Existen una serie de palabras que nace como derivación, a partir de aquellos extranjerismos de los que nos hemos apropiado.

Derivados de extranjerismos	Vocablo del que se origina	Equivalente en español
Lonchera	Lunch	portamerienda
Futbolista	Foot-ball: balón pie	Jugador de balón pie

g. Influencia de la computación

Existe toda una terminología del inglés que, actualmente, debido al uso diario en el campo de la computación, se ha ido introduciendo en el español.

FORMA INCORRECTA	FORMA CORRECTA	FORMA INCORRECTA	FORMA CORRECTA
Return	Retorno	Enter	Entrada
Eject	Expulsar	Home	Ir al principio
Byte	Carácter	End	Ir al final

SOLECISMO

Consiste en alterar los elementos de una oración, ya sea desde el punto de vista gramatical o estructural. Uso léxico o construcción que viola las reglas consideradas "correctas" en una lengua. Los solecismos se presentan cuando se falta a las reglas de la concordancia o al régimen de construcción, es, por consiguiente, falta de sintaxis.

A. Solecismos por construcción:

1. Los que emplean las formas le – les con valor acusativo

Ejemplos:

Le llamé a la reunión	por	La o lo llamé a la reunión
Les vi en la Universidad	por	Los o las vi en el Universidad.

2. Los que cambian el uso de los pronombres personales:

Ejemplos:

En ese momento, no logré volver en sí **por** En ese momento, no logre volver en **mí**
Vuelve en **sí** muchacho **por** Vuelve en **ti** muchacho

3. Los que invierten el orden de los pronombres seguidos:

Ejemplo:

Me se cayó el bolígrafo **por** Se me cayó el bolígrafo

4. Los que usan indebidamente el pronombre **cuyo** o el **que** (en una función que no le corresponde):

Ejemplo:

Presentó una herida en la cabeza **cuya** herida estaba sin cicatrizar

Por

Presentó una herida en la cabeza, **la cual** estaba sin cicatrizar.

B. Solecismo por concordancia: Cuando se falta a la concordancia entre adjetivo y sustantivo, sujeto y predicado:

a. Concordancia entre adjetivo y sustantivo

Ejemplo:

Revisó los planos, libros y cartas recibidas en la mañana

Por

Revisó las cartas, los planos y los libros recibidos en la mañana.

MONOTONÍA, POBREZA DE VOCABULARIO

Redundancia o pleonismo

Figura de construcción que se caracteriza por el uso innecesario de palabras. Algunos términos redundantes ya han sido aprobados por la real academia española como por ejemplo:

- Vaso de agua
- Medio ambiente

Otros aún se consideran barbarismos.

- Hemorragia de sangre
- Entrar adentro
- El día de hoy
- Volver a reiterar
- Resumir brevemente
- Informar de los hechos ocurridos

Consiste en redundar sobre los mismos términos o las mismas ideas sin aportar elementos nuevos al discurso.

Ejemplos: El **estudiante** que no **estudia** lo que los profesores le indican, no aprovecha bien el **estudio**.

Por: El **alumno** que no **estudia** no aprovecha bien las **lecciones**.

Otra forma de manifestarse la monotonía es cuando se utiliza la redundancia, cuya expresión implica un defecto en el cual se usan ideas o palabras adicionales, ya sea para que éstas sean implicadas en el significado de otras o porque existe una repetición formal viciosa, producto del desconocimiento del significado de las palabras o de otros vicios que desconoce quien escribe.

Escribí una partitura musical (El término partitura lleva implícito musical).

Incorrectas	Correctas	Incorrectas	Correctas
Regimiento de soldados	Regimiento	Volar en el aire	Volar
Buen provecho	Provecho	Volver a reiterar	Reiterar
Subrayar debajo	Subrayar	Alza de precios	Alza
Migaja de pan	Migaja	Constelación de estrellas	Constelación
Lapso de tiempo	Lapso	Período de tiempo	Período

Vaguedad: Es la determinación significativa de un lexema; se opone a la ambigüedad semántica en que ésta presenta un número concreto y determinable de interpretaciones, mientras que en la vaguedad no es posible establecer ningún sentido con precisión. Se da con el uso de "cosa", "algo", "esto", "eso" "chunche". Lo ideal es dar el nombre que corresponde para aclarar el mensaje.

Cosismo/ Chuncheismo: Cosa es la palabra de sentido más vago, más impreciso y trivial de la lengua. Algunos utilizan inclusive la palabra chunche, que tampoco da sentido al mensaje.

Ej.: Ella trajo varias cosas para comer... Ese es el que tienes que cambiar.
No encuentro el chunche de la correspondencia. Esto no me funciona...

Cacofonía: Este vicio es la repetición desagradable de sonidos, dentro de la misma oración.

Ej: Me resentí cuando comprendí que te perdí a ti.

Ambigüedad o anfibología: Tipo de confusión léxica o sintáctica por la que un vocablo o una construcción es interpretada de dos o más maneras posibles. Se relaciona con un estilo poco claro o deliberadamente confuso.

Ejemplo: Ese hombre vive solo en el campo.

Puede interpretarse: a. Vive solamente en el campo. b. Vive solitario en el campo.

Son zapatos para señoras de cuero. Son zapatos de cuero, para señoras

Exceso de subordinación: Consiste en elaborar párrafos largos, con oraciones que se subordinan a una principal, por medio de pronombres relativos como: que, cuyo, el cual. O bien, con muchas oraciones coordinadas por medio de conjunciones como: y, o, ni, pero, más, porque. La consecuencia de ello es que, el sentido de la oración principal se pierde de vista o se confunde. Esta es una característica llamada Uso de conectores, pues son palabras que conectan una oración con otra para darle un único sentido al mensaje.

Ejemplo: Hugo es un excelente empleado, **pero** debemos reducir la planilla esta semana.

DEQUEÍSMO: tendencia a utilizar **de que** en enunciados que sólo exigen **que**.

Se da cuando hay un uso excesivo e innecesario de las palabras "de que".

Ejemplo:

Se dice de que María se casa a las cinco.

Dicen que María se casa a las cinco.

El jefe dice de que los martes salimos temprano.

El jefe dice que el martes salimos temprano.

NOÍSMO: Consiste en usar un lenguaje negativo o abuso de "no" en vez de antónimo.

Ejemplo:

a. No deje de avisar.

Avisar

b. No quiero saber.

Ignoraré

MULETILLAS: Son palabras o expresiones que, por estar vacías de significado, no contribuyen a mejorar la comunicación, sino a retardarla.

Ejemplo: Este... ¿Cómo le dijera?

PREPOSICIONES MAL EMPLEADAS

Incorrecto

- Pintura color rosa
- Entre más largo mejor
- Chocó con ese auto
- Entre más tardes, más te costará.
- Protestar por todo

Lo correcto sería

- Pintura de color rosa
- Cuanto más largo mejor.
- Chocó contra ese auto.
- Cuantas más tardes, más te costará.
- Protestar contra todo.

TEMA 7 ASPECTOS GRAMATICALES

El aspecto gramatical, en lingüística, es una propiedad que poseen los verbos y las perífrasis verbales para señalar si la acción que expresan ha concluido o no en el momento de la comunicación.

En español, así como en muchas otras lenguas, los distintos aspectos se construyen combinando verbos auxiliares y formas no personales. A continuación, se exponen distintos aspectos que se emplean en distintas lenguas del mundo:

PARÓNIMOS

Las palabras parónimas son aquellas que se parecen fonéticamente, pero cuyo significado es diferente.

Ejemplos:

Abertura: hendidura, grieta, franqueza en el trato

Apertura: acción de abrir, acto de dar o volver a dar inicio a asambleas, teatros, escuelas.

Absolver: declarar no culpable

Absorber: atraer, consumir, retener.

➤ **Con ayuda del diccionario seleccione el parónimo correcto.**

1. Muchas urbanizaciones tienen portones de (absceso – acceso) para entrar a sus predios.
2. Corresponde al jurado (absolver - absorber) al acusado.
3. Quedarme sola en la oficina me causa (aprensión – aprehensión).
4. Ésas son las (actitudes – aptitudes) positivas que esperamos en todos nuestros empleados..

EL PARTICIPIO

El participio en español se forma con el sufijo -ado/-ido: cantado, terminado, soñado, leído, vivido. Los verbos de la 1ª conjugación se forman con -ado: amado, despertado, Los verbos de la 2ª y 3ª conjugación se forman con -ido: bebido, vivido, aprendido los cuales en su mayoría se acompañan con el verbo haber.

Algunos verbos irregulares pueden presentar variaciones:

- Despertado: despierto y ha despertado
- Imprimir: impreso e imprimido
- Proveer: provisto y he proveído
- Soltar: suelto y he soltado

RESUMEN DE LAS FORMAS NO PERSONALES:

RAÍZ	INFINITIVO	GERUNDIO	PARTICIPIO
Camin-	ar (caminar)	ando (caminando)	ado (caminado)
Tem-	er (temer)	iendo (temiendo)	ido (temido)
Viv-	ir (vivir)	iendo (viviendo)	ido (temido)

- AR / ER /IR = Se forma infinitivo
- ANDO / IENDO =Se forma gerundio
- ADO / IDO = Se forma participio

SINÓNIMOS: Se dice que dos palabras son sinónimas cuando tienen un significado semejante o parecido. Por ejemplo, sinónimos de desastre son calamidad, devastación, ruina, catástrofe y cataclismo.

ANTONIMOS: Son palabras que tienen un significado opuesto o contrario. Deben pertenecer, al igual que los sinónimos, a la misma categoría gramatical. Por ejemplo, antónimos de "alegría" son "tristeza", "depresión", antónimos de "grande" son "pequeño" o "chico" etc.

SINÓNIMOS

- | | | |
|-----------------|-------|------------|
| 1. civilización | _____ | radiante |
| 2. absorber | _____ | vínculo |
| 3. brillante | _____ | liberación |

ANTÓNIMOS

- | | | | | | | |
|----------------|-------|--------------|-------|----------|-------|---------------|
| 1. abajo | _____ | reparable | _____ | apreciar | _____ | desequilibrio |
| 2. generosidad | _____ | arriba | _____ | propagar | _____ | notable |
| 3. ignorante | _____ | inconstancia | _____ | culto | _____ | breve |

HOMOFONOS

Las palabras **homófonas** son aquellas que, si bien suenan igual, se escriben diferente y tienen distinto **significado**.

Ejemplos: "hay" y "ahí ", "echo" y "hecho ", "abría" y "habría "

PALABRAS HOMOFONAS	
ciego (invidente)	siego (verbo segar)
abollado (hundido por golpe)	aboyado (finca con bueyes)
abrazarse (estrechar con los brazos)	abrasarse (quemarse)
acerbo (áspero, duro)	acervo (montón de cosas)
agito (verbo agitar)	ajito (ajo pequeño)
alagar (llenar de lagos)	halagar (mostrar afecto, admiración)
arrollo (verbo arrollar)	arroyo (rio pequeño)
aprender (adquirir conocimientos)	aprehender (asir)
Asia (continente)	hacia (preposición)
ato (verbo atar)	hato (sustantivo)
bello (hermoso)	vello (pelo corto y suave)
botar (arrojar, dar botes)	votar (emitir votos)
ciervo (animal salvaje)	siervo (esclavo)

ADVERBIOS

Adverbio: Es una parte de la oración que completa a un verbo, un adjetivo, otros adverbios e incluso oraciones. Son invariables, ya que no tienen género ni número.

Ejemplo: Ahí (La pelota está ahí abajo)

Allí (Juan comió allí)

Aquí (No se vayan de aquí)

El gerundio: Es una de las formas no personales del verbo. Su terminación es ando para los verbos de conjugación ar e iendo para los verbos de las conjugaciones er, ir. Algunos verbos que terminan en er, como leer y caer, usan la terminación yendo para crear su gerundio; por ejemplo: leer, leyendo; caer, cayendo. En la redacción debemos evitar el uso del gerundio dentro de las oraciones salvo cuando el gerundio este en función de adjetivo que califica al sustantivo.

Ejemplo: agua hirviendo, entró cantando

Ejemplos en la redacción: Gustavo encontró un portafolio **conteniendo** documentos legales
 < LO CORRECTO Gustavo encontró un portafolio que contiene documentos legales.



5

LENGUA. PRIMARIA. TERCER CICLO.

Unidad 6: Realidad poética

Ortografía: La coma y el punto y coma

ANAYA

Al principio les pareció que la oscuridad era total sin embargo poco a poco una débil claridad que descendía del desván hizo que pudieran ver los escalones

Cogidos de la mano y con Juana abriendo paso compartían sin saberlo la misma reflexión !quién les mandaría meterse en semejante lío!

Juana temblando alcanzó el final de la escalera y lentamente muy lentamente asomó los ojos por entre los barrotes de la barandilla

Faltan 2



PUNTO

Faltan 9



COMA

Falta 1



PUNTO Y COMA

Falta 1



DOS PUNTOS

VOLVER

El acento ortográfico

Es la representación gráfica del acento prosódico. Esta representación gráfica se hace por medio de una rayita oblicua denominada tilde ('). Esta tilde se marca sobre la **vocal tónica** de la sílaba la mayor fuerza de voz, cuando lo señale las reglas que explicaremos a continuación.

PALABRAS AGUDAS

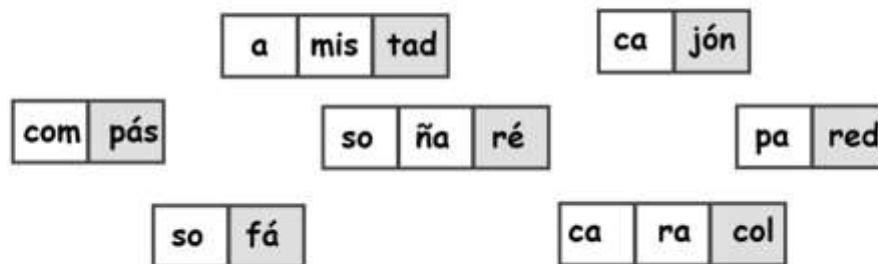
¿QUÉ SON?

Son palabras que llevan la sílaba tónica (más fuerte) en último lugar.

¿CUÁNDO LLEVAN TILDE?

Cuando acaban en:

- n — Ej. Cajón
- s — Ej. Compás
- vocal — Ej. Sofá



Palabras graves

QUÉ SON

Son palabras que llevan la sí-laba tónica en el penúltimo lugar.

Co me ta



Sal to

Ven ta na

CUÁNDO LLEVAN TILDE

Cuando acaban en:
si acaban en consonante que
no sea la -n o la s.

Ca ní bal

Ám bar

Au to mó vil

Lá piz

Ár bol

Las palabras ESDRÚJULAS

Las palabras llamadas **ESDRÚJULAS** tienen el acento en la **antepenúltima** sílaba.

⇒ Por ejemplo:

médico → mé di co

lápices → lá pi ces

teléfono → te lé fo no

automático → au to má ti co

pájaro → pá ja ro

lámpara → lám pa ra

párpados → pár pa dos

bailábamos → bai lá ba mos

brújula → brú ju la

rápido → rá pi do

Siempre llevan
tilde.

Las palabras SOBRESDRÚJULAS

Las palabras llamadas SOBRESDRÚJULAS tienen el acento antes de la antepenúltima sílaba.

⇒ Por ejemplo:

dígame → **dí** ga me lo
 llévaselo → **llé** va se lo
 cómetela → **có** me te la
 escríbemelo → es **crí** be me lo
 suéltamelo → **suél** ta nos lo
 repítamelo → re **pí** ta me lo
 cúplemela → **cúm** ple me la

Siempre llevan tilde.

José cántaro Yucatán carácter violín lápiz
 México ámbar hígado médico sábado sabor
 jabón escribir pájaro sartén sábana león
 diamante trébol jamón árbol pajarito alborada
 granero sombra mariposa árbitro lucero
 amanecer radio cama lámpara única
 almanaque música piano recuerdo
 recordándote

- | | | |
|------------------|-----------------|-----------------|
| • cima | • alfiler | • cáscara |
| • pelota | • cómico | • vegetal |
| • carácter | • cámara | • detrás |
| • cartón | • clavo | • túnel |

AGUDAS



.....

.....

.....

.....

LLANAS



.....

.....

.....

.....

ESDRÚJULAS



.....

.....

.....

.....