



Universidad Nacional de Salta
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

AV. BOLIVIA 5150 – A4408FVY SALTA
REPUBLICA ARGENTINA
TELEF. (0387) 4255404/330/332
TELEF. FAX (0387) 4255456



RESOLUCION -CD- N°

114-18

Salta, **28 MAR 2018**
Expediente N° 12.466/17

VISTO: La nota presentada por la Lic. María Cecilia Ibañez Alvarez, Jefe del Departamento Patrimonio de esta Facultad, mediante la cual solicita la autorización para la realización del Curso de Capacitación PAU denominado "**CORTESÍA VERBAL EN TEXTOS ADMINISTRATIVOS**", y;

CONSIDERANDO

Que se adjunta la propuesta del curso destinado al Personal de Apoyo Universitario de esta Facultad, como así también los antecedentes del docente responsable, Dr. Marcelo Fortunato Zapana.

Que la propuesta de capacitación esta orientada a desarrollar una competencia profesional en integrantes del personal administrativo de la facultad, específicamente apunta a desarrollar la capacidad de producción escrita de solicitudes utilizando estrategias conversacionales destinadas a evitar o mitigar conflictos relacionados con la imagen pública de los actores de procesos administrativos.

Que por Resolución CD N° 1.828/17 de la Facultad de Humanidades, se autoriza el pedido de excepción al Régimen de Incompatibilidad del Dr. Marcelo Fortunato ZAPANA, para el dictado del mencionado curso.

Que la Secretaria de Postgrado, Investigación y Extensión al Medio, a fojas 28, aconseja su realización, utilizando la partida destinada a Capacitación PAU, correspondiente al ejercicio 2.017, aprobado por Resolución CD N° 466/17, para el pago de los honorarios del docente; y a fojas 31, presenta modificaciones a la propuesta presentada.

POR ELLO; en uso de las atribuciones que le son propias, y atento a lo aconsejado por la Comisión de Docencia, Investigación y Disciplina, en Despacho N° 27/18;

EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

(En Sesiones Ordinarias Nros. 01/18 del 27-02-18, y 02/18 del 13-03-18)

RESUELVE

ARTÍCULO 1º. Autorizar la realización del Curso de Capacitación PAU denominado "**CORTESIA VERBAL EN TEXTOS ADMINISTRATIVOS**", que se desarrollará entre los

Handwritten signature/initials



Universidad Nacional de Salta
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

AV. BOLIVIA 5150 – A4408FVY SALTA
REPUBLICA ARGENTINA
TELEF. (0387) 4255404/330/332
TELEF. FAX (0387) 4255456



RESOLUCION -CD- N°

114-18

Salta, 28 MAR 2018
Expediente N° 12.466/17

meses de marzo y abril de 2.018.

ARTÍCULO 2º. Establecer que el mismo se realizará de acuerdo a los lineamientos que se detallan a continuación:

1.- Nombre de la actividad: "CORTESIA VERBAL EN TEXTOS ADMINISTRATIVOS".

2.-Fundamentación:

La presente propuesta de capacitación está orientada a desarrollar una competencia profesional en algunos integrantes del personal administrativo de la Universidad Nacional de Salta. Específicamente, apunta a desarrollar la capacidad de producción escrita de solicitudes utilizando estrategias conversacionales destinadas a evitar o mitigar conflictos relacionados con la imagen pública de los actores de procesos administrativos.

Brown y Levinson acuñaron la categoría "imagen pública" en 1.987, en el marco de su teoría sobre la cortesía verbal. Como tal se entiende cierto prestigio que cada individuo quiere conservar (Escandell Vidal 1.996; 148). En el campo de la administración pública, puede producirse un daño o amenaza a la "imagen pública" de los diversos actores intervinientes. El personal administrativo puede adquirir la habilidad para utilizar las diferentes estrategias conversacionales y recursos lingüísticos (verbos modalizadores, mitigadores en general, etc.) con el propósito de resguardar la "imagen pública" de los involucrados en situaciones conflictivas. Esta habilidad se enmarca en la Pragmalingüística, disciplina que estudia los principios que regulan el uso del lenguaje en la comunicación; es decir, las condiciones que determinan el empleo de un enunciado concreto por parte de un hablante concreto en una situación comunicativa concreta; en este caso, una situación de la Administración Pública.

3. Objetivos de aprendizaje:

Que los participantes:

1. Identifiquen las estrategias conversacionales y los recursos lingüísticos adecuados a resguardar la "imagen pública".
2. Textualicen solicitudes en situaciones administrativas conflictivas operando con la cortesía verbal pertinente.

[Firma manuscrita]



Universidad Nacional de Salta
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 AV. BOLIVIA 5150 – A4408FVY SALTA
 REPUBLICA ARGENTINA
 TELEF. (0387) 4255404/330/332
 TELEF. FAX (0387) 4255456



RESOLUCION -CD- N° 114-18

Salta, 28 MAR 2018
 Expediente N° 12.466/17

4. Contenidos:

Primer módulo: Estrategias de cortesía verbal.

Contenidos conceptuales	Contenidos procedimentales	Contenidos actitudinales
<p>Géneros discursivos administrativos.</p> <p>Pragmática: Grice y el principio de cooperación.</p> <p>Cortesía verbal. Propuesta de Brown y Levinson: posibilidades del funcionamiento de la cortesía.</p> <p>Propuesta de Haverkate.</p>	<p>Discriminación de campo, tenor y modo de actos administrativos.</p> <p>Descripción textual de la solicitud según el modelo de Heinemann y Viehweger a través de los cinco niveles textuales.</p> <p>Identificación de las cuatro máximas del principio de cooperación; cantidad, cualidad, relación y modalidad. Implicaturas y máximas.</p> <p>Reconocimiento de la cortesía como estrategia en la solicitud: estrategia abierta y directa, abierta e indirecta con cortesía positiva, abierta e indirecta con cortesía negativa y estrategia encueta.</p>	<p>Confianza en las propias posibilidades para plantear y resolver problemas lingüístico-discursivos.</p> <p>Valoración de los recursos normativos y lingüísticos que aseguran la producción de discursos administrativos.</p>

Handwritten signatures and initials in blue ink.



Universidad Nacional de Salta
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

AV. BOLIVIA 5150 – A4408FVY SALTA
REPUBLICA ARGENTINA
TELEF. (0387) 4255404/330/332
TELEF. FAX (0387) 4255456



RESOLUCION -CD- N°

114-18

Salta, 28 MAR 2018
Expediente N° 12.466/17

Segundo módulo: Mitigadores

Contenidos conceptuales	Contenidos procedimentales	Contenidos actitudinales
Módulo cognitivo de escritura. Proceso de planificación. Mitigadores: verbos modalizadores. Subjetivemas. Adverbios.	Distinción de las fases del proceso escriturario. Redacción de solicitudes utilizando los mitigadores pertinentes al resguardo de la "imagen pública".	Confianza en las propias posibilidades para plantear y resolver problemas lingüístico-discursivos. Valoración de los recursos normativos y lingüísticos que aseguran la producción discursiva.

5. Estrategias metodológicas:

En relación con la recreación del ambiente laboral, se utilizará la técnica de la resolución de problemas. En consecuencia, los participantes ejecutarán las siguientes actividades.

1. Actividades de inicio.

A fin de recuperar la experiencia de los participantes, estos en parejas realizarán la lectura de una solicitud que presente una amenaza a la "imagen pública".

2. Actividades de desarrollo.

Lectura del modelo de cortesía verbal de Brown y Levinson.

3. Actividades de integración.

Reescritura de la solicitud utilizando la estrategia de cortesía verbal que sea pertinente.

6. Recursos didácticos:

Los recursos didácticos seleccionados que contribuirán al desarrollo de la competencia profesional serán:

1. Power point que permitan explicar las estrategias de cortesía verbal de Brown y

MF
[Firma]



Universidad Nacional de Salta
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
AV. BOLIVIA 5150 – A4408FVY SALTA
REPUBLICA ARGENTINA
TELEF. (0387) 4255404/330/332
TELEF. FAX (0387) 4255456



RESOLUCION -CD- N°

114-18

Salta, 28 MAR 2018
Expediente N° 12.466/17

Levinson.

2. Computadoras para textualizar actos administrativos. Impresoras.
3. Cuadernos con las fotocopias del material bibliográfico y de las actividades del curso.

7. Descripción de la modalidad:

La modalidad de esta actividad de capacitación es presencial dado su carácter de taller.

8. Bibliografía para el participante:

Bas, Alcira; Klein, Irene; Lotito, Liliana y Vernino, Teresita. (2.001). *Escribir: apuntes sobre una práctica*. Buenos Aires; Eudeba.

Carnegie, Dale. (1.964). *Cómo ganar amigos e influir sobre las personas*. Buenos Aires; Editorial Sudamericana.

Eggins y Martin. "Géneros y registros del discurso" en VanDijk, Teun A. (comp.).(2.000). *El discurso como estructura y proceso*. Barcelona: Edit. Gedis. Páginas 352-363.

Escandell Vidal, M. Victoria. (1.996), *Introducción a la pragmática*. Barcelona: Ariel Lingüística.

Haverkate, Henk. (1.994). *La cortesía verbal*. Madrid: Gredos.

Verschueren, Jef. (2.002 [1.999]). *Para entender la pragmática*. Madrid: Edit. Gredos.

9. Evaluación de los aprendizajes:

Las instancias de evaluación de los participantes, en función de los diversos momentos del proceso, son los siguientes:

9.1. Evaluación diagnóstica: a fin de recuperar la experiencia de los participantes sobre la producción escrita de solicitudes en las que se presenta una amenaza a la "imagen pública".

9.2. Evaluación de proceso: con el objeto de que los participantes desarrollen la competencia escriturarla enfocada en las estrategias de cortesía verbal, se trabajarán ejercicios ad-hoc sobre estos procedimientos específicos.

9.3. Evaluación de productos: los participantes deberán textualizar una solicitud operando con las estrategias conversacionales o los recursos lingüísticos pertinentes para resguardar la "imagen pública".



Universidad Nacional de Salta
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

AV. BOLIVIA 5150 – A4408FVY SALTA
 REPUBLICA ARGENTINA
 TELEF. (0387) 4255404/330/332
 TELEF. FAX (0387) 4255456



RESOLUCION -CD- N°

114-18

Salta, **28 MAR 2018**
 Expediente N° 12.466/17

10. Requisitos de asistencia y aprobación:

Requisito de asistencia: 50 % de asistencia a las actividades presenciales.

Trabajos prácticos: aprobación de uno de los dos trabajos prácticos.

Evaluación sumativa: aprobación con seis (6) de la evaluación final en cualquiera de sus dos instancias.

11. Duración en horas: La capacitación teiene una duración de dieciocho (18) horas cátedras.

Horas cátedras destinadas al curaado: doce (12)

Horas cátedras destinadas a la primera instancia de la evaluación: tres (3)

Horas cátedras destinadas a la segunda instancia de la evaluación: tres (3)

12. Presupuesto:

Los honorarios correspondientes a las dieciocho horas ascienden a \$ 6.500 (seis mil quinientos pesos).

13. Lugar: Sala de Informatica de la Facultad de Ciencias de la Salud.

14. Agenda de encuentros:

Semana N° 1	Semana N° 2	Semana N° 3	Semana N° 4
Módulo I	Módulo II	Evaluacion:	Evaluación:
Encuentro 1: Martes	Encuentro 3: Martes	Primera instancia.	Segunda instancia.
Horario: 11:00 a 13:00	Horario: 11:00 a 13:00	Martes:	Jueves:
Géneros Administrativos	Cortesía verbal en la solicitud.	Horario:	Horario:
Descripción textual de la solicitud según el modelo de Heinemann y Viehweger.	Cortesía como normas sociales y como estrategia conversacional.	11:00 a 13:00	11:00 a 13:00
Cinco niveles del texto.	Propuesta de Brown y Levinson: posibilidades del funcionamiento de la cortesía.		
	Cortesía verbal en español.		
	Propuesta de Haverkate.		

[Handwritten signatures]



Universidad Nacional de Salta
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

AV. BOLIVIA 5150 – A4408FVY SALTA
 REPUBLICA ARGENTINA
 TELEF. (0387) 4255404/330/332
 TELEF. FAX (0387) 4255456



RESOLUCION -CD- N° **114-18**

Salta, **28 MAR 2018**
 Expediente N° 12.466/17

Semana N° 1	Semana N° 2
Módulo I	Módulo II
Encuentro 2: Jueves	Encuentro 4: Jueves
Horario: 11:00 a 13:00	Horario: 11:00 a 13:00
Prágmatica. Grice y el principio de cooperación.	Uso de mitigadores en la solicitud.
Cuatro máximas.	Verbos modalizadores.
Implicaturas y máximas.	Subjetivemas.
	Adverbios.

15. Docente responsable del Curso: Dr. Marcelo Fortunato ZAPANA

16. Coordinadora del Curso: Tec. Sonia MORALES

17. Fecha de dictado: Jueves 15 y 22 de marzo de 2.018, de 11:00 a 13:00 horas.
 Martes 20 y 27 de marzo de 2.018, de 11:00 a 13:00 horas.

18. Instancia de Evaluación: Primera: Martes 03 de Abril.
 Segunda: Jueves 05 de Abril.

19. Inscripciones: 08 y 09 de Marzo de 2.018.

ARTÍCULO 3º. Hágase saber y remítase copia a: Lic. María Cecilia Ibañez Alvarez, Tec. Sonia Morales, Dr. Marcelo Fortunato ZAPANA, Secretaria de Postgrado, Investigación y Extensión al Medio de esta Facultad, y siga a Dirección General Administrativa Académico a sus efectos.

DGAA
 hmc
 MVA


LIC. MARIA JULIA RIVERO
 SECRETARIA ACADÉMICA
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD - UNSa




Lic. MARIA SILVIA FORSYTH
 DECANA
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD - UNSa