

12

Pertinencia del proceso de redacción en una sociedad de información y servicios

sandra sepúlveda trinidad

RESUMEN

REDACTAR, TAL COMO lo entendemos hoy, es un arte y una ciencia que se basa en teorías sobre enseñanza/aprendizaje de lingüistas, sociólogos, antropólogos e investigadores, desde la antigüedad hasta nuestro siglo y desde Europa hasta el Caribe. La redacción, cual mecano articulable, es más que inspiración o tener algo que decir y una competencia esencial para todas las disciplinas y contextos, no importa su nivel de complejidad ni de abstracción. Hoy, tanto como ayer, es un proceso complejo que ofrece infinitas ventajas, pero exige del/de la redactor/a conocimientos y destrezas desarrolladas de expresión auxiliados por la tecnología, sobre todo en una sociedad de información y servicios como la actual. El propósito de este trabajo es establecer la importancia de la redacción eficaz en nuestra lengua vernácula en un mundo globalizado y tecnológico.

Palabras claves: Pertinencia del proceso redaccional, Redacción eficaz, Paradigma tecnológico globalizado.

Milenio, Vol. 8/9, 2004-2005

ISSN 1532-8562

SI TUVIERA QUE IDENTIFICAR un paradigma redaccional, elegiría *El nombre de la rosa* de Umberto Eco, creador del concepto de obra abierta. Cada vez que la releo me sorprende ante la articulación maravillosa que el autor logra a través del lenguaje del siglo décimocuarto de nuestra historia, plena edad medieval italiana. Cual artífice genial, Eco enfrenta el desafío de recrear una época muy alejada en el tiempo cuando la búsqueda del conocimiento y la verdad estaban restringidos a los espacios conventuales oscuros y al rígido dogma religioso. En el espacio de una novela detectivesca construida con infinitas capas y niveles, semejante a una rosa de cien pétalos, escribe un "thriller" absorbente y provocador que nos mantiene al límite sin ofrecernos el bálsamo de una tregua. El aspecto más desafiante de la novela, aún en su versión al inglés, es el brillante uso del lenguaje que no deja es-

pacio a la improvisación. Todos los elementos se presentan en armonía absoluta cual impecable mecano redaccional. Nada está dejado al azar. La inspiración tramó la madeja del conocimiento profundo, de la época histórica y del género literario para obligar al/a la lector/a a desconstruir el texto con su propia gama de significados.

Redactar, tal como lo entendemos hoy, es un arte, como el de Eco, y una ciencia que se basa en teorías sobre enseñanza/aprendizaje de lingüistas, sociólogos, antropólogos e investigadores, desde la antigüedad hasta nuestro siglo y desde Europa hasta el Caribe. Éstos/as han elaborado teorías sobre retórica, redacción y *"construcción de la escritura"*, frase ésta *cassanyana*, en las cuales han recalcado la importancia de la adquisición de la lengua vernácula para el desarrollo holístico del ser humano. Por ejemplo, Gagné afirmará que algunas de las variables que inciden en el aprendizaje son la información, las estrategias, la motivación, la confianza y las habilidades intelectuales de las cuales el lenguaje es considerado por la literatura especializada como la habilidad intelectual por excelencia; Vossler relaciona cada lengua, en cada época histórica, con la ideología del hablante y la cultura; Sapir considera las lenguas en relación con la cultura de las comunidades de aprendices; Chomsky y Vygotsky afirman que el lenguaje es más que un sistema comunicativo porque tiene diversos usos para la vida social y profesional del ser humano, y desde el lenguaje y el vernáculo se desarrollan y se comunican, además de ser el elemento más decisivo en la percepción que tenemos de la realidad y de nuestro entorno. A esto debemos añadir que la lengua vernácula nos trasmite la idiosincrasia del pueblo al que nos sentimos unidos.

La redacción, cual mecano articulable, es más que inspiración o tener algo que decir. Hoy, tanto como ayer, es un proceso complejo que ofrece infinitas ventajas, pero exige del/de la redactor/a conocimientos y destrezas desarrolladas de expresión auxiliados por la tecnología, sobre todo en una sociedad de información y servicios como la actual. En el proceso redaccional recopilamos y analizamos información variada la cual organizamos por escrito con estrategias y estilos pertinentes para alcanzar los objetivos que nos hemos trazado. La literatura, especialmente Ong citado por Cassany, afirma que redactar es una tecnología¹. Ésta la aprendemos mediante adiestramiento constante y formal el cual requiere destrezas desarrolladas de lectura, interpretación, análisis y tomar notas. Irma N. Vázquez cita a algunos investigadores, como Hunt y Véliz, quienes afirman que "la madurez sintáctica se define como la capacidad de dominio de la sintaxis que permite generar oraciones de estructura compleja, una capacidad que permite decir más como promedio con cada enunciado y que, por ende, hace posible la expresión de contenidos de mayor complejidad"². Por otro lado, Iris C. Altieri Avilés, en su disertación doctoral, llega a un hallazgo que considera fun-

damental para Puerto Rico: los problemas que durante décadas hemos enfrentado los/las profesores/as de lengua para enseñar a redactar se deben a un desfase entre “la teoría lingüística –explícita o implícita– y la práctica de la enseñanza del español en Puerto Rico”³.

Redacción eficaz y tecnología van de la mano, pero eso no implica polarizarse ante este mundo virtual y las visiones inquietantes del poder de la tecnología que nos presentan películas como *The Matrix*, *The Matrix Reloaded* y *1984* porque solo son propuestas deterministas. Donald A. Norman, directivo de Hewlett Packard, Inc. y ex vicepresidente de tecnologías avanzadas de Apple Computers, Inc., afirma que la tecnología debe trabajar en función del ser humano y sus necesidades y no viceversa. Así pues, dentro del paradigma tecnológico globalizado que cimienta la base de las relaciones sociales, económicas y académicas actuales, se convocan y conjugan la oralidad y la escritura en un espacio globalizado. Éste nos posiciona en el escenario desde el cual los/las docentes debemos enseñar a pensar, investigar y redactar eficazmente.

En este espacio tecnológico que se ha creado dentro de la economía globalizada de información y servicios que vivimos, Puerto Rico enfrenta varios desafíos que repercuten en la sala de clases y en el proceso redaccional que intentamos tesoneramente. Éstos exigen la articulación de un análisis inteligente y soluciones cónsonas con la realidad del siglo XXI. Algunos de esos desafíos son: la participación de nuestros soldados en la guerra contra Irak; la salud mental en deterioro hasta el punto en que se considera uno de los principales problemas sanitarios públicos; una población que envejece a pasos agigantados y para la cual no se ha creado la infraestructura que atienda sus necesidades; el aumento en la cantidad de mujeres a cargo del núcleo familiar; la violencia rampante; la pérdida de valores; la falta de respeto por la vida y la muerte; una alta tasa de suicidios; los embarazos no deseados en adolescentes que aún no han cumplido 15 años y que en algunos casos desechan el bebé como papel inservible; el abuso sexual contra la niñez; y un individualismo que fomenta la falta de conciencia cívica. Un artículo en prensa escrita señalaba que “La vida en el 2001 seguirá transcurriendo en un medio en el que, a pesar de avances tecnológicos, económicos, educativos y sociales, gran parte de la población –60 por ciento según números oficiales– depende de subsidios, donde una parte sustancial de los ingresos –nadie sabe con certeza cuánto– se generan dentro de la economía subterránea, donde de cada 10 estudiantes que entran a la escuela solo la mitad se gradúa y donde de cada 100 que entran a la universidad, solo 23 verán un diploma”⁴. El comentario lo ampliamos para incluir el presente.

A lo anterior debemos añadir que en el estudio del Negociado de Estadísticas del Trabajo del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos titulado *Proyecciones de empleo hasta el 2005 por industria y educación* se indi-

ca que el 77% o siete de las primeras nueve oportunidades de empleo hasta el 2005 no requieren preparación académica universitaria ni conocimientos complejos de redacción y tecnología (cajeros, vendedores de comercio al detal, guardias de seguridad, conserjes y empleados de mantenimiento, cocineros de comidas rápidas y maestros de escuela elemental y secundaria). Según el estudio de la profesora María Enchautegui, del Departamento de Economía en la Facultad de Ciencias Sociales, de la Universidad de Puerto Rico en Río Piedras, titulado *Empleo, especialización y salarios de universitarios recién graduados*⁵, el 75% de los/las egresados/as de la Facultad de Administración de Empresas logró un empleo en su área de especialización; el 44% de Ciencias Naturales; el 42% de Comunicación Pública; el 35% de Ciencias Sociales; y el 33% de Humanidades.

En una economía de información y servicios, las empresas reclutan empleados/as con independencia de criterio, destrezas de pensamiento crítico y analítico y compromiso con el aprendizaje continuo. Todos estos aspectos tienen un denominador común: lectura. Sin embargo, el estudio que realizó la profesora Carmen Centeno Añeses⁶, de la Universidad de Puerto Rico en Bayamón sobre la competencia lectora de los/las estudiantes de ese recinto, reflejó que los/las estudiantes ingresan a la universidad con un bajo dominio de la lectura crítica, justamente la base de la redacción eficaz y lo que promueve una economía de información y servicios. Ante esta situación, el potencial epistémico de la lengua materna se cancela ante la memorización, la lectura informativa y la cultura visual.

Muchos/as de los/las estudiantes de las facultades de Administración de Empresas y Humanidades de la Universidad de Puerto Rico en Río Piedras que recibo en los cursos de *Comunicación Empresarial en Español y Redacción y estilo* perciben el proceso de redacción como difícil, ineficiente, complejo y una pérdida de tiempo, sobre todo, las etapas de planeamiento del escrito y revisión del mismo. Algunas de las razones que aducen son las siguientes:

- Hablan y escriben bien en español. Sólo el 6% de mis estudiantes de *Redacción y estilo* toma el curso porque le gusta redactar y desea mejorar; para el restante 94% es un curso sugerido por el/la consejero/a académico que no les resulta interesante. Por el otro lado, el curso de *Comunicación Empresarial en Español* es un requisito de graduación que no resulta atractivo.
- Hay que pensar mucho antes de escribir y estos/as hijos/as de la informática, la cultura visual, la oralidad, los *megahertz*, la velocidad y la instantaneidad no conciben la inversión de tanto tiempo en algo que les parece 'pan comido'.

- Aprendieron unos conocimientos en la universidad y suponen que deben saber redactar desde el inicio. Escribir un borrador y revisar solo dejarían al descubierto sus deficiencias.
- Hay que saber inglés para desempeñarse en el campo empresarial y alcanzar un estatus social. Dicha razón es avalada por la atención excesiva que en Puerto Rico se le da a la enseñanza del inglés en detrimento del español, ya que en alguna medida la presencia del inglés es políticamente activa y nos convierte en 'gente', según Alvar ⁷.
- “Estudio educación, ciencias naturales, química, contabilidad, finanzas o estadísticas y voy a ‘bregar’ con números, experimentos, enfermos, etc. ¿Para qué necesito redactar?”
- No se puede “perder tanto tiempo escribiendo ya que todo es para ayer” y no hay tiempo para revisar. Desde la percepción de nuestros/as estudiantes, revisar en promedio 12.5 veces un escrito, según los estudios de Stallard y Sommers citados por Cassany ⁸, solo implica para ellos/ellas una cuestión de forma ya que las ideas están plasmadas y completas en el primer borrador.

Según la literatura especializada consultada ⁹, a las razones antes mencionadas debemos añadir dos: el miedo a comprometerse ya que los escritos se archivan electrónicamente o tradicionalmente como evidencia de las decisiones tomadas en un contexto y una situación específicos, lo que podría eventualmente crear problemas legales a la empresa y al/ a la empleado/a; y los hábitos y las actitudes que han desarrollado durante el proceso de educación formal, tales como la memorización de normas, la importancia que se le dio a la ortografía y gramática y no recibir retroalimentación por parte de sus profesores/as.

Los argumentos son infinitos y variados. Lo cierto es que la parcelación del conocimiento en áreas y facultades no puede desintegrar la visión holística que debe poseer todo profesional sobre la destreza de redactar eficazmente. Sin embargo, en muchas ocasiones, nuestros/as colegas docentes de otras materias avalan estos argumentos porque conciben la redacción como una actividad superficial y sin importancia, sobre todo, aquellos/as en cuya educación formal se privilegió la ortografía y gramática y cuya responsabilidad recayó en el/la profesor/a de la lengua vernácula. Por lo tanto, transmiten esa percepción aunque están conscientes del manejo inadecuado del español que tienen los/las estudiantes.

La lengua materna es el código en el que se nos transmite la cultura y la esencia de todos nuestros procesos intelectuales. Enseñar a redactar en es-

pañol no puede ni debe ser una responsabilidad privativa del/de la profesor/a de lengua porque mediante el vernáculo se adquiere el conocimiento de las demás materias y si éste es limitado e incorrecto, también lo serán las ideas aprendidas a través de él. No podríamos imaginarnos el aprendizaje del método empírico y lógico si no es mediante la “descontextualización de la escritura”, según Cassany. Solo podremos aprender conocimientos sobre artes, matemáticas, historia, informática y tecnología, entre otros, a través de lo escrito en nuestra lengua vernácula. Añade Cassany que hasta la “violencia y la fuerza dejan paso al lenguaje –y a la escritura– como instrumento de control y manipulación: hoy, como mínimo en muchas sociedades democráticas, se domina con la palabra y no con el fusil”¹⁰. Bastaría con recordar el poder ilimitado que tuvo para lograr que renunciara el ex - presidente norteamericano Richard Nixon.

Reflejo de lo que hemos expuesto hasta aquí es el movimiento *writing across the curriculum* que se inició en los Estados Unidos en la década de los 70 y en el cual se integra la escritura a todas las materias, cuyos/as profesores/as comparten la tarea de la enseñanza de la redacción. Dicho movimiento continúa con el *National Writing Project*. Estas iniciativas conciben la escuela como una comunidad de aprendices donde la responsabilidad de enseñar a redactar es de todos/as porque éste es un “acto de cognición”¹¹, según Fulwiler es citado por Cassany.

La redacción exige la participación del/de la emisor/a y del/de la receptor/a en un proceso recursivo y transaccional. Esto implica regresar continuamente a etapas anteriores para aclarar, modificar el plan original, redefinir objetivos, revisar el contenido, añadir investigación y actualizar datos, entre otros. En dicho proceso se desarrolla la habilidad discursiva y se construye un escrito en específico cuya base es la lectura crítica.

Investigadores/as como Cassany, Serafini, López Morales y Onieva, entre otros/as, afirman que aprendemos a redactar redactando. Esta destreza incluye la capacidad de decodificar un discurso, comprender su significado en la reproducción del texto e inferir ideas subyacentes y desarrollar una velocidad adecuada al leer. A propósito de ello, la profesora Carmen Centeno Añeses publicó un artículo sobre la competencia lectora deficiente que demuestran los estudiantes de nuevo ingreso en la Universidad de Puerto Rico en Bayamón. Dicho artículo reseña un estudio que la profesora Centeno realizó desde agosto de 1999 el cual ofrece datos empíricos para “...la planificación curricular de los cursos de español, para la creación de libros de texto y que a su vez sirva para ofrecer un diagnóstico de algunas de las dificultades que enfrentan los estudiantes en otras materias de enseñanza”¹². Por otro lado, algunos/as investigadores/as comparten la línea de pensamiento de María López Laguerre quien defiende en el estudio titulado *Los problemas de redacción en los egresados universitarios*¹³ la creación de cur-

sos de redacción cuyo enfoque sea funcional y práctico.

La literatura especializada concibe la redacción como un diálogo potencial con el/la lector/a que comienza inicialmente por ser un monólogo que posibilita el calor de ese diálogo. Comparto la visión de Pura Rivera Rubero¹⁴ quien sostiene que los principios básicos de la enseñanza de la redacción en un contexto profesional son:

- Es una competencia esencial para todas las disciplinas y contextos, no importa su nivel de complejidad ni de abstracción, que permite el intercambio de información de carácter general y especializado, el aprendizaje de estrategias y técnicas específicas y pertinentes, la interpretación, y legarlo a otros/as en un desafío al tiempo.
- Es un proceso complejo en el cual se desarrollan, practican y refinan las destrezas de lectura, análisis, organización, escritura, persuasión y solución de problemas.
- Es un proceso complementario que se fundamenta en la comunicación.
- Es un proceso recursivo y cíclico más que uno lineal, ya que se puede interrumpir en cualquier punto para recomenzar en un acto de reformular a medida que se nos ocurren ideas no incluidas en el esquema inicial.

Integrado por tres tiempos (el de la pre-escritura, escritura y re-escritura), según lo establece la literatura especializada, la redacción es una experiencia transformadora que se delinea como una en la que se definen objetivos; se investiga; se identifica al/a la receptor/a para ajustar nuestro escrito; se planea para generar ideas utilizando algún método como mapa de conceptos o ideas, bosquejo o flujo libre de ideas para seleccionar, asociar y organizar la información que hemos construido mediante procedimientos como la deducción, la inducción, el análisis y la síntesis; se redacta el borrador mediante métodos como la argumentación, definición, ejemplificación, comparación por medio de analogías o contraste, sucesión de detalles y anécdotas; se revisa la exposición y organización de las ideas para enfocar la ordenación y coherencia del escrito, el tono y la entrelínea; se corrige el estilo, la gramática y la presentación; y se envía o comunica oralmente el producto final.

El dominio de las destrezas de redacción dentro del mundo empresarial y profesional facilita los ascensos, es una función esencial o marginal en las empresas públicas y privadas y revela nuestros conocimientos y destrezas para comunicarlos y comunicarnos con otros. Algunas de las ventajas de redactar con claridad, concisión, precisión, naturalidad, armonía y fuerza en

esta sociedad actual de información y servicios son:

- Mejorar nuestra imagen personal y profesional lo que podría conducir al éxito y la prosperidad. Cada día aumenta la incompetencia de nuestros/as estudiantes en el manejo de la lengua vernácula, sin embargo, aumentan los requisitos para comunicarnos oralmente y por escrito dentro del contexto empresarial y profesional. Por ejemplo, la cantidad de vacantes que se publican dominicalmente en la sección de *Empleos especializados de El Nuevo Día* fluctúa entre 450 y 465. De estas ofertas, entre un 30% y un 35% requieren destrezas refinadas, sobresalientes o excelentes en redacción, tales como análisis, solución de problemas y toma de decisiones para elaborar informes, propuestas y comunicados diversos.
- Desarrollar un recurso invaluable para entablar relaciones interpersonales gratificantes y productivas con las cuales desarrollamos las destrezas de persuasión.
- Planear, redactar borradores y revisar nos ahorra tiempo y esfuerzos.
- Ahorrar dinero a la institución o empresa en la cual trabajamos. En 1979, un informe del Dartnell Institute of Business Research de Chicago citado por Luis Fernández Sosa en *Comunicación*¹⁵, estimó que un comunicado escrito costaba \$4.77 en ese momento. Esto incluía los conceptos de costo/tiempo/materiales, tales como el tiempo que se toma un/a supervisor/a en dictar el comunicado a su administrador/a de sistemas de oficina, el tiempo y los materiales utilizados por éste/a para despacharlo, el tiempo laborable no productivo y las copias que se archivan. Cuántos/as de nosotros/as hemos perdido la paciencia y desistimos de leer un informe incompleto y mal redactado; una propuesta que no es tal y que nunca entendemos; unas instrucciones tan imbricadas que nunca alcanzamos a entender cómo realizar el trámite; una letra tan pequeña que provoca que nos enfrentemos temerosamente al 'padre tiempo' con relación a la distancia en la cual podemos leer sin ayuda de bifocales; o quizás hemos experimentado la entrada al laberinto de Minos sin posibilidad alguna de salida al leer y releer lo que nos parece la versión tecnológica de los kipus incas o los jeroglíficos egipcios. La pregunta que nos hacemos es obvia: ¿cuánto cuesta hoy, si incluimos variables como el aumento salarial, el costo de vida elevado y los equipos computarizados costosos que poseen las empresas y el manteni-

miento de éstos?

- Aprender a construir conocimiento y a enriquecerlo según practicamos la redacción en todas las materias.
- Transformar nuestra cosmovisión y, por ende, modificar al mundo. Bas/Klein/Lotito/Vernino afirman que *“Si bien el que escribe no transforma el mundo (algunos dicen que sí), sí puede transformarse a sí mismo; y en esta transformación transforma también su manera de pensarlo”*¹⁶.
- Pensar al ser humano y el mundo desde un espacio más amplio en el cual se crece como individuo.
- Organizar la sociedad a nivel informativo (prensa escrita, radial y televisiva), histórico, político, legal y académico, entre otros.

La redacción deficiente de nuestros/as aprendices es la consecuencia, en parte, de la falta de aprovechamiento académico en español, a nivel oral y escrito. Esto se debe a una gama variada de factores como la interferencia del inglés, sobre todo en áreas como la tecnología y la economía, el ímpetu arrollador de la computadora y la red informática, y los medios de comunicación masiva como radio, televisión y prensa. A propósito de ello, la profesora Carmen Centeno Añeses en el artículo titulado *“El idioma español y la Internet”*¹⁷, indica que el español es el segundo idioma más utilizado en la Red con una serie de portales como *altavista*, *zonai.com*, *fiera.com*, *elcano.com*, *cervantes.es* y *yupi.com*. A éstos añadimos *google.com*. Esto debería presuponer que, tomando en consideración los millones de cibernautas hispanohablantes en la Red, el manejo del español, a nivel oral y escrito, debería ser eficaz. Sin embargo, no es así.

Cada año ingresan a las universidades del país estudiantes con menos destrezas orales y escritas en español y menos capacidad para argumentar y analizar. Aunque el ciberespacio promueve la lectura y escritura, ésta es a nivel informativo y la mayoría de los/las cibernautas desconocen el protocolo de *Netiquette*. El nivel complejo y analítico de la lectura que se articula en la redacción eficaz está ausente. No solo los resultados de la última reválida de abogados/as reflejó la situación; también la prueba del College Board demostró que la disminución mayor por materia fue en español¹⁸.

Para concluir esta reflexión, quisiera compartir una experiencia que viví hace varios años. En dos ocasiones, formé parte del comité que evaluaba los/las candidatos/as a ingreso en una universidad especializada en artes plásticas. Uno de los requisitos de admisión es redactar un ensayo que evalúa un/a profesor/a de lengua. Ésa fue mi función inicial. Aunque carezco de datos estadísticos sobre la competencia redaccional en la lengua vernácula, ya que este centro docente no ha realizado ese estudio, entre un 75% y

un 80% de los/las solicitantes no aprobaban la parte de destrezas de redacción. Valga apuntar que en el currículo de esta universidad se requieren nueve créditos en cursos de redacción en español, además de que deben elaborar una tesina durante su año de graduación.

La redacción es uno de los aspectos menos atendidos en el currículo, y cuando se hace, la mayor parte de las veces no se evalúa la presentación de ideas ni se analiza la competencia lingüística del aprendiz. A lo largo de mi experiencia docente y de la investigación realizada, no puedo encontrar desventajas ni pérdida de tiempo en el acto consciente de redacción. Si bien es cierto que los problemas que enfrentamos los/las profesores/as en la enseñanza del vernáculo son muchos y variados, incluso colegas de la materia quienes afirman que es iluso pensar que los “esfuerzos que realizamos en la sala de clase pueden decidir el uso decoroso del lenguaje”,¹⁹ siempre valdrá la pena utilizar nuestros conocimientos y experiencia en el intento. Sin embargo, nuestros esfuerzos deben estar unidos a los de los/las colegas de las demás materias del sistema público y privado de educación, desde la escuela maternal hasta la universidad, porque es responsabilidad de todos/as la enseñanza de la redacción en nuestra lengua vernácula y la adquisición de ésta por parte de nuestros/as aprendices en una cultura de paz.

NOTAS

- 1 DANIEL CASSANY. **Construir la escritura**. Barcelona: Paidós, 1999, 12.
- 2 IRMA N. VÁZQUEZ, "Índices de madurez sintáctica en estudiantes puertorriqueños de escuela superior". En: *La enseñanza del español como lengua materna*. Río Piedras: Universidad de Puerto Rico, 1991, 145-153.
- 3 IRIS C. ALTIERI AVILÉS, *Las teorías lingüísticas y la enseñanza del español en las escuelas públicas de Puerto Rico: una perspectiva histórico - descriptiva*. Tesis de doctorado Ed. D. Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, 1990.
- 4 EL INTERESANTE artículo no ofrece el nombre del/de la autor/a. El *Nuevo Día*, 29 diciembre 2000, 4.
- 5 MARÍA ENCHAUTEGUI. **Empleo, especialización y salarios de universitarios recién graduados**. Universidad de Puerto Rico en Río Piedras, Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Economía, 14 de marzo de 2001.
- 6 CARMEN CENTENO AÑESES, *La competencia lectora en los estudiantes de nuevo ingreso*. Río Piedras, *Diálogo*, abril 2002, 26-27.
- 7 MANUEL ALVAR. **Hombre, etnia, estado**. Madrid: Gredos, 1986, 105.
- 8 DANIEL CASSANY. **Describir el escribir**. Barcelona: Paidós, 1994, 103-104.
- 9 PURA RIVERA RUBERO, *La comunicación en el contexto empresarial*, 185.
- 10 DANIEL CASSANY. *Op.Cit.*, p. 13.
- 11 *Ibid*, p. 199.
- 12 CARMEN CENTENO AÑESES, *Op. Cit.*, p.26-27.
- 13 MARÍA LÓPEZ LAGUERRE. **Los problemas de redacción en los egresados universitarios**. Hato Rey: Publicaciones Puertorriqueñas, 1997.
- 14 PURA RIVERA RUBERO. *Op.Cit.*, p185-186.
- 15 LUIS FERNÁNDEZ SOSA. **Comunicación**. Cincinnati, Ohio: South-Western Publishing Co., 1979, 101.
- 16 ALCIRA BAS, IRENE KLEIN, LILIANA TOTITO Y TERESITA VERNINO. **Escribir: apuntes sobre una práctica**. Buenos Aires: Eudeba, 1999, 7, 23-24, 123.
- 17 CARMEN CENTENO AÑESES, *El idioma español y la Internet*, *Diálogo*, marzo 1999.
- 18 WILMA COLÓN, *Deterioro progresivo del español y Fallas idiomáticas entre profesionales*, Hato Rey, *El Nuevo Día*, 31 marzo 2003, 20 y 23.
- 19 María Vaquero. **Palabras son palabras**. Barcelona: Plaza Mayor, 1997, 15.

BIBLIOGRAFÍA

- ALVAR, MANUEL. **Hombre, etnia, estado**. Madrid: Gredos, 1986.
- BAS, ALEIRA, IRENE KLEIN Y OTROS. **Escribir: apuntes sobre una práctica**. Buenos Aires: Eudeba, 1999.
- CASSANY, DANIEL. **Construir la escritura**. Barcelona: Paidós, 1999.
- CENTENO AÑESES, CARMEN. *La competencia lectora en los estudiantes de nuevo ingreso*. *Diálogo*, abril, 2002.
- LÓPEZ LAGUERRE, MARÍA. **Los problemas de redacción en los egresados universitarios**. Hato Rey: Publicaciones Puertorriqueñas, 1997.
- RIVERA RUBERO, PURA. **La comunicación en el contexto empresarial**. Hato Rey: Publicaciones Puertorriqueñas, 2001.