

**GUÍA LENGUAJE**  
**UNIDAD: “TEXTOS NO-LITERARIOS”**



**NOMBRE ESTUDIANTE:** \_\_\_\_\_

**OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:**

- ✓ Reconocer y analizar textos no-literarios
- ✓ Conocer y comprender las características del texto expositivo en sus aspectos básicos.

**1.-EXPLICACIÓN. ¿QUÉ ES TIPOLOGÍA TEXTUAL?**

El texto es una entidad de lenguaje en uso; al hablar de texto pensamos, a menudo, solamente en escritura. Sin embargo, la unidad de texto es sólo una de sus formas de o modos. Cuando decimos texto, podemos referirnos a un poema, a una carta, pero también a una narración, una anécdota, una argumentación, una oración, una oración (ruego): hablamos de una unidad ya sea en la oralidad o en la escritura.

Existen cinco tipos básicos (según su modalidad) de textos:

**- Informativos. - Descriptivos. - Narrativo. - Expositivo. - Argumentativos.**

Sin embargo, hay que tomar en cuenta que la clasificación de los textos depende de una multiplicidad de puntos de vista, entre los cuales el fundamental es el de su modalidad. Un mismo texto puede ser clasificado de manera diferente. Por ejemplo, la noticia periodística puede ser incluida tanto el texto expositivo como en el informativo. Es decir, los textos no son estructuras “puras”, sino contienen, en muchos casos, elementos de distintos tipos. Al clasificarlos, lo importante es identificar las características predominantes.

**2.- PUNTO de VISTA del MEDIO UTILIZADO: LOS TEXTOS ORALES y TEXTOS ESCRITOS.**

Cuadro comparativo de las características de los textos orales y escritos

<b>TEXTOS ORALES</b>	<b>TEXTOS ESCRITOS</b>
Sintaxis de poca estructuración: empleo de oraciones incompletas, escaso uso de la subordinación y de la voz pasiva.	Sintaxis más elaborada: oraciones completas, gran importancia de las formas de cohesión del texto, etc.
Las relaciones entre los enunciados se suelen establecer por subordinación.	Abundan conectores entre oraciones que estructuran mejor los contenidos
Repetición de estructuras sintácticas.	Varían con frecuencia de estructura sintáctica.
Es corriente el uso de palabras comodín o muletillas.	Se tiende a evitar las palabras comodín y no se emplean muletillas.
Adquiere gran importancia el aspecto paralingüístico de carácter fónico y gestual	Es fundamental la utilización correcta del aspecto paralingüístico escrito (ortografía acentual, puntual y literal).
Escasa permanencia de la expresión oral en el tiempo.	Mayor permanencia en el tiempo.
El o los receptores suelen ser directos.	Receptores indirectos o virtuales.

**3.- PUNTO DE VISTA DE LA MODALIDAD DEL TEXTO.**

**A) TEXTO INFORMATIVO:**

**Concepto:** Son aquellos en que prima la función referencial del lenguaje y, como su nombre lo indica, nos entrega información de variada índole. Hoy, este tipo de textos hacen uso de lenguajes integrados, como por ejemplo, comunicación lingüística e imágenes.

**Función:** Informar acerca de acontecimientos e ideas.

**Características:**

- Entrega información.
- Presentación clara y ordenada.

**Ejemplo de textos informativos:** noticia, reportaje, crónica, entrevista.

**B) TEXTO NARRATIVO:**

**Concepto:** Narrar es relatar o contar hechos sucedidos a través del tiempo. Estos hechos se llaman acciones y se relacionan con personajes. El texto narrativo nos hace descubrir un mundo construido en una sucesión de acciones que se transforman en una cadena progresiva de acontecimientos vividos por uno o varios personajes.

**Función:** Informar, narrar hechos, crear mundos, entretener.

### **Características:**

- Presenta la información ordenada por medio de secuencias o con una relación de causa-efecto.
- Los hechos se desarrollan en un tiempo determinado.
- Sus elementos representativos son: la acción, los personajes y el ambiente o espacio.

### **Ejemplo de textos narrativos:**

**LITERARIOS:** cuentos, leyendas, novelas, mitos, fábulas (los relatos de este tipo son mundos creados)

**NO LITERARIOS:** biografías, diarios, memorias, crónicas, reportajes, actas (no tienen intención estética; relatan hechos posibles).

### **C) TEXTO DESCRIPTIVO:**

**Concepto:** Es la representación de caracteres y circunstancias ordenadas en el espacio. Su objetivo es entregar una información concreta de cómo ha sido una persona, una experiencia o un objeto. La organización de esta información carece de encadenamiento lógico, los datos se presentan de un modo acumulativo.

Todo lo que percibimos puede ser descrito: objetos de la realidad, sentimientos, sensaciones, etc. La descripción se diferencia fundamentalmente de la narración en que mientras ésta se ocupa de informar sobre sucesos que se desarrollan en el tiempo, al describir no consideramos el paso del tiempo, sino que lo detenemos para “**retratar**” algo como si le hiciéramos una fotografía.

**Función:** Representar, informar, mostrar, orientar.

### **Características:**

- La información no aparece ordenada en forma secuencial o temporal, sino que se entrega de manera yuxtapuesta.

**Ejemplo de textos descriptivos:** inventarios, índices, guías, recetas, bibliografías, diccionarios, nomenclaturas, descripciones literarias, avisos.

### **D) TEXTO ARGUMENTATIVO:**

**Concepto:** Texto que trata de convencer a otros sobre la opinión o punto de vista que se tiene acerca de un tema en particular.

Este implica que hay un **emisor** (una persona o grupo de personas) que sostienen un punto de vista y un **receptor** o **audiencia** (una persona, un grupo o público) a la que se trata de convencer. Además, emisor y receptor se hallan en un **contexto**, es decir, son parte de una determinada realidad social: viven en una época, en un lugar, pertenecen a un grupo étnico, participan en alguna institución, son de un sexo específico, etc.

Es el contexto que hará que ciertos **temas** sean relevantes o irrelevantes e influirá en la validez de los argumentos que entregue el emisor y también en la evaluación que haga el receptor.

**Función:** **Persuadir**, defender ideas, atacar argumentos, disuadir, refutar.

### **Características:**

- Suele utilizar un lenguaje elaborado.
- Su carácter formal o informal dependerá de la situación.
- Adquieren gran relevancia los nexos de carácter lógico, consecutivos y de contraposiciones (adversativas y concesivas).
- Las ideas se organizan de acuerdo con un plan intencionado a partir de una tesis inicial.
- La forma de argumentación sigue los patrones lógicos: tesis, contratesis, argumentos, bases, garantías, respaldos, etc.
- Presenta un tema que genera discusión o controversia.
- Uso de argumentos para convencer al receptor.
- Presenta fases intermedias en que las opiniones pueden cambiar o consolidarse.

**Ejemplo de textos argumentativos:** Ensayos, textos de opinión, anuncios, debates, textos forenses, textos científicos (sociológicos, filosóficos, lingüísticos y teológicos), editoriales.

### **E) TEXTO EXPOSITIVO:**

**Concepto:** Tiene carácter fundamentalmente explicativo de tipo referencial, donde el lenguaje funciona como medio para dar respuesta a tres preguntas básicas: saber el qué, el cómo y el por qué de algo.

Puede ser:

- **Divulgativo:** Fácil de comprender para el receptor común, puesto que va dirigido a un sector amplio de público y tanto el orden como la elección del léxico están orientados en esa dirección.
- **Especializado:** Requiere del receptor el conocimiento y la terminología de una determinada ciencia o de alguna parcela de la misma.

**Función:** Informar, presentar, enseñar y prescribir.

### Características:

- Presentación clara y ordenada.
- Presencia de idea central, hipótesis, demostración, por lo que requiere conocimiento del tema y explicación lógica de ideas.
- Lingüísticamente hay un predominio del uso de subordinados sustantivos y adjetivos, conectores de ejemplificación.
- Puede presentar uso de gráficos o esquemas.
- Enumeración de detalles.
- La claridad y la precisión responden al principio de la objetividad.
- Omite juicios de valor.
- La función predominante es la referencial.
- El tiempo habitual será el presente de indicativo por el valor atemporal que comunica. También es pretérito imperfecto cuando haga referencia a un proceso o tiempo de desarrollo.

### 4.- FORMAS BÁSICAS DEL DISCURSO EXPOSITIVO.

Son estructuras discursivas que tienen como objetivo representar las distintas modalidades del discurso expositivo y que, en general, no se presentan como unidades autónomas, sino entrelazadas.

#### A) LA DEFINICIÓN

La definición es una proposición “**que expone con claridad y exactitud los caracteres genéricos y diferenciales de una cosa material o inmaterial**”. (DRAE). Hace referencia a los objetos, palabras o conceptos para identificarlos en sus rasgos constitutivos esenciales. La definición debe destacar las características principales y sus diferencias particulares. Debe ser clara, exacta y breve.

**Ejemplo:** El canguro es un animal que tiene una bolsa fuera del cuerpo.

El canguro pertenece a la clase amplia “animal” y se diferencia de los otros animales por una característica distintiva: una bolsa fuera del cuerpo (diferencia específica).

**ACTIVIDADES:** En estas tres definiciones, identifica lo que corresponde a su característica principal o clase amplia y lo que corresponde a su característica distintiva o diferencia particular.

**1) Biografía:** Narración, lo más completa posible sobre la vida de una persona

- a) \_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_

**2) Reloj:** Máquina que sirve para señalar la hora.

- a) \_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_

**3) Tetera:** Vasija de porcelana, metal, etc. Que se usa para calentar agua.

- a) \_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_

#### B) LA DESCRIPCIÓN

Se utiliza cuando se entregan diversos datos para configurar una imagen de los objetos, de sus diferentes aspectos y de los elementos que lo constituyen. La descripción suele ser estática, en contraste con la narración que es esencialmente dinámica, porque ésta relata hechos o acontecimientos.

**Desde el punto de vista del enfoque del autor, puede ser:**

**Descripción Denotativa u Objetiva:** El autor tiene una actitud ajustada al objeto, eliminando al máximo sus opiniones personales, enumera con precisión los rasgos que define lo descrito. La función predominante del lenguaje es la **referencial** y se encuentra, por ejemplo, en textos científicos.

**Descripción Connotativa o Subjetiva:** Actitud personal del autor, que plasma lo que le “sugiere” el objeto que describe. Suele utilizar el lenguaje poético (comparaciones, metáforas, epítetos, etc.). La función predominante es **poética**, por ejemplo, se encuentra en textos artísticos y literarios.

Los elementos descritos pueden ser:

**Objetos:** el propósito es construir una representación vívida de las cosas, de tal manera que el que lea pueda sentir las mismas impresiones que tuvo el descriptor.

**Animales:** se organizan los datos según los rasgos distintivos de la especie a la que pertenece, yendo de lo general a lo particular o específico. Si la descripción es más libre se pueden destacar los rasgos que más llaman la atención: el tamaño, el color, la mirada, el aspecto fiero o inofensivo, etc.

- **Ambientes:** hay dos tipos de descripción de ambientes.

**1.-Pictórica:** tanto quien describe como el ambiente se encuentran estáticos, como si fuera un cuadro.

**2.- Topográfica:** el descriptor está en movimiento y el ambiente estático (Imaginando que se está describiendo el jardín de una casa mientras se pasea por él).

- **Personas:** Existen distintos tipos de descripción de personas.

**1.- La Prosopografía:** descripción de una persona en su aspecto físico.

**2.- La Etopeya:** se describen las cualidades morales o psicológicas de la persona.

**3.- El Retrato:** se entremezclan las características físicas y psicológicas.

## EJERCICIOS

**Reconoce los diferentes tipos de descripción. Lee atentamente y responde.**

1. Era un hermoso atardecer de un cálido mes de verano sobre un paisaje de impresionante belleza natural, lleno de los más diversos tipos de plantas y árboles; cerca de un pequeño bosque de pinos había una laguna que en sus aguas reflejaba una nube que vagaba solitaria por el cielo. La noche comenzaba a imponer su presencia cubriendo todo, poco a poco, con su manto de estrellas, y una tenue oscuridad era el aviso para que los turistas que habían ido a pasar el día en aquel tranquilo lugar, regresaran rumbo a la tumultuosa ciudad.

**Tipo de descripción:** \_\_\_\_\_

**Fundamento:** \_\_\_\_\_

2. “Es fácil hacer una semblanza de un amigo recién muerto, que más que una persona era todo un personaje; acaba de morir Alfred Knopf, el supremo editor norteamericano, que publicaba los Borzoi Books. Sibarita, cascarrabias y fundador hace más de sesenta años de una de las editoriales más influyentes y que más visión tuvo para presentar la literatura extranjera –su especialidad- al público norteamericano. Recuerdo que Alfred, corpulento y colorado, vestido siempre con camisas escandalosamente llamativas, sus agresivos bigotes y patillas blancas, la batería de innumerables pares de anteojos siempre colgando sobre su pecho junto a su máquina fotográfica.

**Tipo de descripción:** \_\_\_\_\_

**Fundamento:** \_\_\_\_\_

3. Puerto Príncipe, la capital, yace sobre una tórrida llanura tropical frente a una bahía bordeada por altas montañas. Detrás de éstas se alzan otras montañas, lo cual genera una ilusión especial que absorbe a las multitudes de Haití y atempera la macabra estadística; seis millones de habitantes concentrados en quince kilómetros cuadrados. Puerto Príncipe, más que una ciudad, es a primera vista un extenso caos urbano. Una barriada portuaria miserable, con ropa puesta a secar al viento. Monumentos públicos sucios, a medio terminar. Calles bordeadas de banderas impregnadas de olores a pescado y sudor, excremento y ceniza. Edificios públicos espectaculares y un palacio presidencial tan blanco que parece irreal. Del mercado se alzan gritos y gemidos, rugidos de vehículos destartados, humo de escapes Diesel. Posee toda una sórdida elegancia de una capital del Tercer Mundo, y algo más que descubrí la primera vez que llegué a la ciudad. La gente en la calle no camina: de tan altiva, parece flotar. Son físicamente hermosos.

**Tipo de descripción:** \_\_\_\_\_

**Fundamento:** \_\_\_\_\_

### **C) LA CARACTERIZACIÓN**

Consiste en “**determinar los atributos peculiares de una persona o cosa, de modo que claramente se distinga de las demás**”. (Diccionario de la Real Academia Española-DRAE)

Es un tipo especial de descripción y se emplea con un propósito similar a ella, pero respecto de personas o figuras personificadas.

#### **Ejercicios**

Lee el siguiente texto:

“... La lloica al ver al hombre herido que había querido matarla, tuvo una gran compasión por él y decidió, pesar de todo, ayudarlo. Fue hasta el río y trajo unas gotitas de agua que echó en la boca del hombre; luego fue hasta la montaña y trajo hierbas medicinales que puso sobre las llagas que eran los ojos. Tanto trabajó la lloica y con tanta inteligencia que al fin el hombre empezó a recuperarse.

Entonces la lloica llamó a la brisa que todo lo sabe y le preguntó dónde vivía el hombre. La brisa le dio la dirección y la lloica se fue de un vuelo hasta la casa. Ahí llamó al perro y le dijo: avisa a tus amos que el hombre está herido en el potrero. El perro comenzó a ladrar y a aullar, hasta que llamó la atención de los demás hombres y salieron detrás de él, encontrándolo herido.

La lloica estaba feliz en la rama de un roble, viendo como se llevaban al hombre...”

(Adaptación: “Por qué la lloica tiene el pecho rojo”; Marta Brunet)

En este relato es manifiesta la “personificación de la lloica. Señala sus características personificadas

---

---

---

### **D) EL COMENTARIO**

Según el DRAE, comentar significa explayarse, “**declarar el contenido de un escrito, para que se entienda con más facilidad**”. Su función es comentar, explicar, precisar información, aclara los datos que se entregan o declara el punto de vista del emisor.

#### **Ejercicio**

Lee el siguiente texto:

#### **“SANTIAGO BIZARRO”**

Es cierto, “Bizarro” significa “valiente”, “gallardo”. Pero qué bah. El libro ‘Santiago Bizarro’, de Sergio Paz instala la palabra tal como se usa desde hace algunos años: sinónimo de sorprendente, extraño, freak. ‘Santiago Bizarro’ es la primera guía sobre el lado B de Santiago. Tiene discos, clubes, restaurantes. Dicho así, suena fome. Lo que en realidad hace Paz es volver a mirar lo que nos rodea y maravillarse con ello. Notable es un capítulo dedicado a locaciones de películas y teleseries chilenas: está la casa donde se hizo “La Madrastra”, o el conventillo en el que se filmó “Palomita Blanca” revela dónde conseguir charqui de cóndor, helados de poroto o chocolate picante.”

- Señala en qué partes del texto (palabra o expresiones) se evidencia la opinión del autor respecto de lo que habla.

---

---

---

### **E) LA NARRACIÓN**

Se centra en la transmisión de los acontecimientos que acaecen. Es un texto oral o escrito que cuenta hechos protagonizados por personas (o seres personificados) en una sucesión temporal en una o varias secuencias. Puede ser literario o referido a hechos reales.

Sus elementos constituyentes fundamentales son:

- El narrador y su punto de vista, o focalización.
- Personajes.
- Espacio.
- Tiempo.
- Acontecimientos.

## Ejercicio

### Lee el siguiente texto:

“El Conde caminaba presurosamente, y volvía la cabeza de tiempo en tiempo, temiendo que el Cid se arrepintiera, cosa que el prudente capitán no haría por todo el oro del mundo; que en su vida cometió deslealtad alguna.

Partido el Conde, el de Vivar se reunió de nuevo a sus mesnadas y dio rienda suelta a su alegría al ver la enormidad del botín ganado; tan ricos están sus hombres, que ya no saben lo que tienen.”

A partir de la lectura del fragmento, determina los siguientes elementos.

a) Personajes (principal y secundarios):

---

b) Acontecimientos;

---

c) Época:

---

## **5.- ORGANIZACIÓN DE LOS TEXTOS EXPOSITIVOS**

Para que los receptores del discurso expositivo comprendan el “por qué” y el “Cómo” de la información, el autor debe considerar dos factores en la explicación que realizará:

- **Las características de la información**

Por ejemplo, es diferente hablar de cómo funciona una máquina fotográfica que del sentimiento de solidaridad frente a una catástrofe. La información que comunicamos influye notoriamente en la forma de explicarla.

- **Las características del auditorio**

El autor debe adaptar su discurso al auditorio que lo escucha o al receptor que lee la información. Tiene que tener claridad en cuanto a discriminar si los receptores son persona informadas, expertas o legas en la materia.

En otras palabras, **para informar sobre algún tema, se explica, y para explicar se consideran las características del tema y el receptor del discurso**

### **MODELOS DE ORGANIZACIÓN GLOBAL**

Los textos expositivos, como ya lo sabemos, se presentan de diversas formas, desde libros científicos hasta artículos de prensa. La manera de organización de los textos responde a lo que llamamos Modelos de organización global, característicos de todo texto expositivo.

**Los cinco modelos de organización más comunes son los siguientes:**

**1.- PROBLEMA - SOLUCIÓN:** El texto plantea uno o varios problemas y luego plantea sus soluciones.

Ejemplo:

*“El SIDA, Síndrome de Inmune Deficiencia Adquirida, es causado por el virus de la Inmune Deficiencia Humana, llamado VIH. Hoy esta enfermedad no tiene cura, sólo remedios que alargan un final irrevocable. Es una enfermedad de transmisión sexual (ETS) y se transmite por la sangre, semen, fluidos vaginales y por vía materna. Hasta el 2000, el resumen mundial de la epidemia entregó cifras alarmantes.*

*El mejor tratamiento nunca va a ser tan bueno como nunca haberse enfermado, entonces la prevención es el mejor remedio.”. (Revista School Magazine, Nº 61, Stgo.2001)*

**2.- CAUSA – CONSECUENCIA:** El texto presenta algunas ideas o informaciones como causas y otras como consecuencias.

Ejemplo:

*“Cuando un alumno manifiesta una actitud deshonesta durante una evaluación, ésta se anulará, debiendo el infractor rendir una interrogación en forma inmediata o en el horario que se indique y asumiendo una suspensión de clases de tres días.”*

**3.- COMPARACIÓN O CONTRASTE:** En el texto se comparan o contrastan ideas o informaciones, a través de los párrafos del mismo nombre.

En ocasiones, se utiliza un tipo de comparación especial llamada analogía (se compara un fenómeno u objeto desconocido por los lectores con otro que sea conocido).

Ejemplo:

*“En el verano, la vida familiar se desarrolla al aire libre, los pequeños cerca de la RUKA, los adolescentes cuidan de los animales y el padre y la madre están dedicados a sus diarias tareas. En el invierno, mientras la lluvia cae incesantemente sobre el techo de paja, la familia se reúne en torno al fogón y haciendo caso omiso del humo que inunda el recinto y ennegrece las paredes, se lleva a cabo, en la intimidad de la casa, un proceso cultural de fundamental importancia: mientras las mujeres trabajan afanosamente en las labores domésticas, los miembros mayores se entretienen en largas conversaciones y discursos acerca de sus recuerdos, sus antepasados y las hazañas que se les atribuyen.*

*Los niños que observan silenciosa y atentamente esta escena cotidiana, van absorbiendo la cultura de su pueblo.” (Carlos Aldunate del Solar: Mapuche)*

**4.- SECUENCIA TEMPORAL:** Se expone un conjunto de ideas o una serie de informaciones según una secuencia temporal, qué antes, qué después.

Ejemplo:

*“Para prepara un rico cola de mono hay que seguir las siguientes instrucciones: se hierva la leche con vainilla, y clavo de olor, luego retirar del fuego, añadir el aguardiente y café al mismo que se revuelve, agregar azúcar a gusto y servir bien helado.”*

**5.-ENUMERACIÓN DESCRIPTIVA:** Se enumeran y describen las propiedades de un ente o fenómeno.

Ejemplo:

*“Lord Winchester era propietario de una fábrica de fusiles y su mujer imaginaba que la perseguían los espíritus de las personas muertas por los disparos de esas armas.*

*Por esa razón transformó su casa en una gigantesca casa anti-espíritus. Había puertas que no conducían a ningún sitio, tras las cuales se encontraba un muro.*

*Las escaleras acababan en el vacío, los pasillos tenían tantos recovecos que uno podía extraviarse en ellos, y cada pocos metros había una trampilla en el suelo.*

*Cuando Lady Winchester murió había en su casa más de mil puertas y mil escaleras...” (Thomas Brezina: El Monstruoso Libro de los Monstruos).*

## EJERCICIOS

**Reconoce los modelos de texto expositivos que se emplean en los siguientes textos.**

1.- “Con más detractores que defensores, el best-seller conquista permanentemente nuevos mercados y entusiasma a numeroso público. Guillermo Trejo, escritor chileno, sostiene al respecto:”Yo creo que en verdad el best-seller ejerce en el público cierta fascinación; sin embargo, es necesario advertir que este tipo de obra privilegia el contenido anecdótico, sin profundizar para nada en la psicología de los personajes, las relaciones entre ellos o el propósito de la vida. El lector está frente a una ficción absoluta que le invita a una evasión de la realidad. En la literatura seria, en cambio, la ficción se relativiza al estructurar un mundo en el cual los personajes muestran actitudes y valores que comprometen al autor y sus lectores. En este tipo de libro, el lector se encuentra enfrentado a una introspección valorativa que sí lo edifica como ser humano”.

- **Tipo de modelo:** \_\_\_\_\_

**Fundamento:** \_\_\_\_\_

2.- “¿Sabes lo que significa ser niño? Significa creer en el amor, en la hermosura, en las creencias, significa ser tan pequeño que los duendes pueden acercarse a cuchuclear a tu oído; significa transformar las calabazas en carruajes, los ratones en corceles, lo ruin en sublime, la nada en todo, pues cada niño lleva en su alma su propia hada madrina.”

- **Tipo de modelo:** \_\_\_\_\_

**Fundamento:** \_\_\_\_\_

3.- Según un estudio realizado en Suecia las peluqueras corren más riesgos que otras profesionales de dar a luz guaguas con malformaciones o más pequeñas debido a su continua exposición a lacas y otros productos químicos durante el embarazo. Las tinturas y solventes son benzoles, y aparte de tener toxicidad, igual que los pesticidas, tienen alguna relación con las malformaciones. Si bien no son grandes cantidades de sustancias químicas, pueden tener un efecto acumulativo.

Para evitar o disminuir estos riesgos o posibles riesgos los recintos deben ser amplios y ventilados, por donde pueden evitar escapar olores y aromas y tomar cualquier otra medida para protegerse no sólo cuando están embarazadas.

- **Tipo de modelo:** \_\_\_\_\_

**Fundamento:** \_\_\_\_\_

4.- Muchos de los casos de compradores excesivos o compulsivos se gestan en la infancia, cuando de niños no han podido soportar la frustración de no tener lo que desean o cuando han sufrido privaciones extremas, o también puede obedecer a un trastorno o en la capacidad de controlar los impulsos, la que puede ser detonada en la infancia marcando a la persona hasta la adultez. Como consecuencia, el individuo se caracteriza por la falta de control de los impulsos ante la adquisición de objetos materiales. Una vez que ha obtenido lo que deseaba, el comprador vuelve a sentirse insatisfecho y surge el deseo de comparar una y otra vez. El límite está dado cuando esas comparas comienzan a afectar el estado financiero, las relaciones con la familia y la estabilidad personal.

- **Tipo de modelo:** \_\_\_\_\_

**Fundamento:** \_\_\_\_\_

5. ¿Cuál es la mejor forma de presentar una queja cuando el producto que compró salió con fallas? En primer lugar, exprese sus quejas y sus elogios. Esto quiere decir que usted expondrá la causa de la queja, pero a la vez tendrá palabras elogiosas para el establecimiento. Por ejemplo, puede decir: "me admira el desperfecto que presenta el artículo (lo que compró), porque siempre resulta de muy buena calidad todo lo que adquiero aquí".

En seguida, cerciorándose de que la persona con la que está tratando sepa que usted no está enojado con ella, es decir, no pierda la calma y hágale ver que lo que sucede no es culpa de ella. Finalmente, si el dependiente no tuviera una actitud amable, pregúntele con delicadeza: "¿Dije algo malo?, ¿hay algo que lo incomoda?" Si usted sigue estas sencillas reglas, tenga por seguro que su artículo será cambiado sin mayores inconvenientes y usted seguirá en el futuro comprando en esa tienda.

- **Tipo de modelo:** \_\_\_\_\_

**Fundamento:** \_\_\_\_\_