Larousse Comunicación

esquemas

currículum vítae

claridad

informes

resúmenes

legibilidad

expresión escrita

LENGUA ESPAÑOLA

Respuestas en cuestión de segundos

LAROUSSE

Larousse Comunicación

expresión escrita

de la lengua española

SUMARIO

sumario

Introducción

La Comunicación Escrita

1. La comunicación
2. El proceso de la comunicación
3. Comunicación oral y escrita

Redacción y Estilo

4. Técnicas de redacción
5. El reto de escribir
6. ¿Por dónde empezar?
7. Analizar la situación comunicativa
8. Delimitar el tema
9. Generar y desarrollar ideas
10. Seleccionar y ordenar el contenido
11. El proceso de textualización
12. Borradores
13. ¿Cómo establecer el orden de un texto?
14. Introducción
15. Desarrollo
16. Conclusión
17. ¿Cuál es el esquema más apropiado?
18. Esquema por apartados
19. Esquema cronológico
20. Esquema espacial o geográfico
21. Esquema dialéctico
22. Esquema por objetivos
23. Esquema de resolución de problemas
24. Esquema deductivo
25. Esquema inductivo
26. El párrafo como unidad gráfica y temática
27. La relación entre las ideas
28. Conectores
29. Los signos de puntuación
30. ¿Corresponde el texto a nuestras expectativas iniciales?
31. La revisión informática
32. La revisión en el proceso de elaboración del texto

33. Consejos de estilo
34. El uso correcto del código lingüístico
35. ¿Dónde recurrir en caso de duda?
36. La claridad y precisión en el texto
37. Elección del léxico apropiado
38. La variedad estándar de la lengua
39. Economía lingüística
40. Variedad en los recursos léxicos
41. Legibilidad, una síntesis de cualidades en la prosa funcional
42. Factores de legibilidad
43. Lenguaje llano

44. Presentación formal del texto
45. La tipografía, características principales
46. Letra redonda
47. Letra cursiva
48. Letra negrita
49. Letra versalita
50. El papel, soporte material
51. Cómo disponer el texto
52. Interlineado
53. Los párrafos y sus tipos
54. Párrafo ordinario
55. Párrafo alemán o moderno
56. Párrafo francés
57. Títulos y numeraciones
58. ¿Cómo hacer más atractiva la lectura?
59. El procesador de textos

Ámbito Académico

60. El texto en la enseñanza
61. La importancia de una correcta competencia redactora

62. Los apuntes
63. Los apuntes: tomando las ideas básicas
64. Cómo redactar y ordenar los apuntes
65. Utilización de signos y abreviaturas
66. Sintetizar el contenido

67. Los resúmenes
68. Resumir como técnica de estudio
69. Estructuración del resumen
70. Hallar las ideas sustanciales
71. Técnicas de reducción
72. Reseñas y recensiones

73. Los trabajos académicos
74. Los trabajos escritos en la enseñanza
75. Tipos de trabajos académicos
76. Normas generales de presentación
77. Partes fundamentales
78. Apartados finales opcionales
79. Otros aspectos formales
80. Los contenidos del trabajo académico
81. Cuándo y cómo consultar la bibliografía
82. Contenido temático de las partes de un trabajo

Ámbito Profesional

83. La expresión escrita en la vida profesional
84. Características de los escritos profesionales

85. El currículum vítae
86. ¿Qué es y cómo se confecciona un currículum?
87. La carta de presentación
88. Datos necesarios en el currículum
89. Datos personales
90. Formación académica
91. Experiencia laboral
92. Idiomas
93. Otros conocimientos
94. Anexos
95. Empleo actual y objetivos de trabajo
96. Aspiraciones económicas
97. Los modelos más comunes
98. Ejemplo de carta de presentación del currículum vítae
99. Ejemplo de currículum vítae cronológico directo
100. Ejemplo de currículum vítae cronológico inverso
101. Ejemplo de currículum vítae cronológico funcional

102. La correspondencia formal
103. La carta en el ámbito profesional
104. Estructura y vocabulario del lenguaje administrativo
105. Estructura y vocabulario del lenguaje comercial
106. Claridad
107. Elegancia
108. Tono
109. La presentación
110. Encabezamiento
111. El saludo y las fórmulas de tratamiento
112. El cierre
113. El contenido en la comunicación externa
114. Oferta de servicios comerciales
115. Ejemplo de oferta de servicios comerciales
116. Orden de compra
117. Ejemplo de orden de compra
118. Anuncio de envío
119. Ejemplo de albarán
120. Reclamación
121. Ejemplo de reclamación

122. El correo electrónico
123. Texto de transmisión inmediata
124. Estructura formal de un correo electrónico
125. Ejemplo de correo electrónico
126. Ejemplo de correo electrónico

127. El fax
128. La portada del fax
129. Estructura de un fax
130. Ejemplo de fax

131. El informe
132. El informe, una herramienta básica en el ámbito profesional
133. Elementos formales
134. Elementos estructurales del informe
135. Ejemplo de informe

136. El certificado
137. Brevedad del certificado
138. Datos del firmante del certificado

139. Certificación
140. Fórmula de cierre
141. Firma, lugar y fecha
142. Qué se certifica
143. Ejemplo de certificación

144. La convocatoria de reunión
145. Información básica
146. Lenguaje de la convocatoria
147. Estructura de la convocatoria
148. Ejemplo de convocatoria de reunión

149. El acta de reunión
150. ¿Quiénes deben formalizar un acta de reunión?
151. Libros de actas
152. Estructura del acta de reunión
153. Sintetizar lo esencial
154. Modelo de acta de reunión

155. El comunicado interno
156. Canal del comunicado
157. Estructura del comunicado
158. Contenido del comunicado interno
159. Ejemplo del comunicado interno

160. El comunicado o nota de prensa
161. ¿Cuándo se envía un comunicado de prensa?
162. Estructura y contenido del comunicado
163. Ejemplo de nota de prensa

Ámbito Social

164. La expresión escrita en la vida social
165. Escritos gestados en el ejercicio de nuestros derechos ciudadanos

166. La solicitud o instancia
167. ¿Cómo dirigirse a la Administración?
168. Formularios de la Administración o modelos propios

169. Encabezamiento
170. Cuerpo
171. Destinatario
172. El contenido de la instancia
173. Ejemplo de solicitud
174. Ejemplo de solicitud de subvención
175. Ejemplo de solicitud de una licencia de apertura de negocio
176. Modelo de instancia para participar en un concurso-oposición público

177. El recurso
178. Los recursos y sus tipos
179. Recurso de reposición u ordinario
180. Recurso de alzada o extraordinario
181. Recurso de súplica
182. Estructura formal
183. Exposición de la información
184. Modelo de recurso de reposición u ordinario
185. Ejemplo de recurso extraordinario contra la denegación de una beca

186. La declaración jurada
187. Características de la declaración jurada
188. Encabezamiento
189. Cuerpo de la declaración jurada
190. El cierre
191. Su aplicación en la Administración pública
192. Modelo base de declaración jurada
193. Modelo de declaración jurada sobre el régimen de incompatibilidades
194. Ejemplo de declaración jurada

195. Los escritos de participación ciudadana
196. El correo electrónico y la carta abierta
197. Características principales
198. Ejemplo de correo electrónico
199. Ejemplo de artículo en la sección abierta de un periódico

200. Correspondencia con empresas
201. Dirigirse por escrito a las empresas
202. Características generales

203. Datos necesarios
204. Claridad y brevedad
205. Ejemplo de carta a una empresa de seguros
206. Ejemplo de fax a una empresa de telecomunicaciones

207. Correspondencia privada
208. ¿Una actividad en desuso?
209. Características generales
210. Elementos formales
211. El contenido
212. Saludos y despedidas
213. Posdata
214. Ejemplo de carta personal a un amigo
215. Peculiaridades de la tarjeta postal
216. Ejemplo de tarjeta postal
217. Características del telegrama
218. Características y dificultades del pésame
219. Ejemplo de pésame
220. Características de la invitación
221. Contenido
222. Ejemplo de invitación a un acto
223. Invitaciones de boda
224. Ejemplo de participación de boda
225. Ejemplo de invitación de boda

Créditos

Introducción

Este manual práctico pretende ofrecer al lector técnicas y recursos para elaborar textos escritos que le permitan comunicarse de manera efectiva. Si bien es cierto que en la vida de las personas la comunicación escrita no es tan frecuente como la comunicación oral, también lo es que la expresión escrita es necesaria en muchas actividades de cierta trascendencia. Sin duda, esas situaciones requieren, en general, un buen dominio de la lengua y de las convenciones relacionadas con la producción del texto.

Las nuevas tecnologías han incrementado y diversificado las formas de comunicación humana, tanto oral como escrita. Además, pueden facilitarnos mucho la tarea de redactar, siempre que tengamos en cuenta todos los requisitos que debe reunir un buen escrito. Las posibilidades que nos ofrecen los avances tecnológicos nos han creado la necesidad de escribir textos más variados, y de escribirlos bien. No hay que olvidar que el uso generalizado de los procesadores de textos también ha contribuido a aumentar el nivel de exigencia de los lectores, tanto en el aspecto formal como en la facilidad con que se comprende el objetivo y el contenido de un escrito.

Por otra parte, los textos revelan mucho del autor: un mal escrito puede dañar el prestigio de una persona; aunque en algunos ámbitos como chats o foros informales las normas de escritura son más flexibles, los textos escritos no han perdido su carácter de documentos dotados de cierta permanencia.

Así pues, este manual se dirige a un público lector muy amplio, y trata las diferentes situaciones o contextos en los que

toda persona, de forma gradual a lo largo de su vida, necesita hacer uso de la escritura: la vida académica, el ámbito laboral o profesional, los escritos dirigidos a la Administración Pública y las relaciones sociales.

Este libro no se refiere a la literatura creativa, ni a los géneros literarios. Se centra en textos funcionales de uso social. Los consejos de estilo que incluye tienen la finalidad de usar el lenguaje de manera correcta y adecuada al servicio de cada propósito de comunicación. No se trata tampoco de un formulario interminable de ejemplos, ni de un manual para periodistas u otros profesionales de la redacción. La obra pretende, eso sí, contribuir a mejorar la habilidad de expresión escrita del hablante español medio. Se ha pretendido en todo momento que el lector reflexione sobre el acto y el efecto de la escritura, y las características propias de cada texto, hasta lograr un grado de conocimiento satisfactorio.

Tras un capítulo expositivo sobre aspectos generales de la comunicación escrita y la elaboración de textos, se abordan diferentes tipos de escritos, con igual atención tanto a la forma como al contenido, procurando siempre mostrar ejemplos significativos, claros y prácticos, aplicables a necesidades y situaciones reales.

La Comunicación Escrita

la comunicación escrita

1 La comunicación

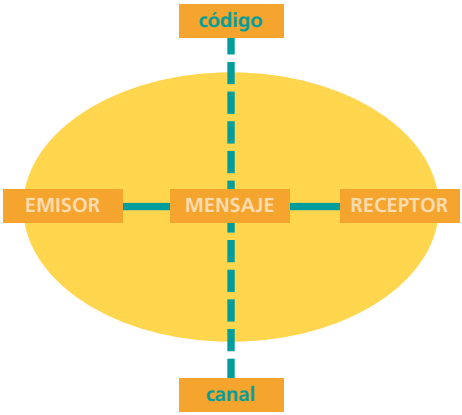
El ser humano es social por naturaleza y necesita **comunicarse** para convivir y desarrollarse como individuo. La comunicación es imprescindible en cualquier tipo de actividad humana. En nuestra actividad diaria nos comunicamos **oralmente** en muchas ocasiones. En otras, la situación requiere el uso de la **expresión escrita**, que nos permite dejar constancia del mensaje y relacionarnos con otras personas sin que sea necesario coincidir en el mismo lugar y en el mismo momento.

2 El proceso de la comunicación

Este manual está orientado a la actividad de elaborar textos como acto de comunicación y de relación con otras personas, en diferentes ámbitos. Diferentes factores de cada situación comunicativa nos ayudarán a confeccionar el escrito más adecuado.

Y para ello, debemos plantearnos algunas preguntas previas a la redacción como ¿qué queremos comunicar?, ¿cómo lo expresaremos mejor? Y algo fundamental: ¿qué esperamos de nuestro escrito?

Para tener en cuenta estos aspectos, nos será muy útil analizar los componentes esenciales de cualquier acto de comunicación. El esquema siguiente los muestra de manera clara:



contexto	
objetivo	relación entre emisor y receptor

Cuando una persona se comunica actúa como **emisor** de un **mensaje** dirigido a un **receptor** determinado. El mensaje ha sido elaborado con las reglas de un **código** o sistema de signos, conocido por ambas partes. Se transmite mediante un **canal**, es decir: un medio transmisor como el aire (que propaga los sonidos), el cable del teléfono, una carta o el correo electrónico. Todos los mensajes están mediatizados por un **contexto**, una situación concreta que puede haber provocado la necesidad de comunicarse con un objetivo determinado, y tienen un **referente**, que es la realidad a la cual se refiere lo que se pretende comunicar con el proceso.

El siguiente ejemplo nos ayudará a entender estos conceptos, componentes esenciales de los actos comunicativos:

► **Emisor:** Juan

► **Receptor:** Elena

► **Contexto.** Elena trabaja en una agencia de viajes y Juan es un conocido que le ha pedido información sobre una

oferta de fin de semana que incluye la estancia en un balneario. Elena tiene el objetivo de atender la solicitud de Juan con una información clara y atractiva.

► **Mensajes**:

–Elena, ¿tienes un momento? ¿Has podido conseguir la información que te pedí?

–Sí, precisamente quería llamarte, porque...

► **Referente.** Características de un viaje con estancia en un conocido balneario (precios, temporadas con la mejor oferta, servicios que se pueden contratar en el lugar, actividades que ofrece el entorno...). Pueden ser, o no, datos que se incluirán en el mensaje, en función de la interacción comunicativa.

► **Código.** En este caso, Elena y Juan han utilizado la lengua castellana, en un registro de formalidad media que ambos conocen.

► **Canal.** Como se trata de una conversación cara a cara, los sonidos se han propagado a través del aire.

► **Interferencias.** Cualquier hecho o situación que perturbe o interfiera en la comunicación; por ejemplo, conversaciones de otras personas en el lugar donde se encuentran, interrupciones por llamadas de teléfono.

En este ejemplo, la comunicación se realiza de forma oral y acompañada de una gestualidad, tanto de rostro y manos como del cuerpo (postura, distancia entre las dos personas...). Juan (emisor) tiene enfrente a Elena (receptor). Puede observar sus reacciones y modificar el mensaje según las impresiones que recibe. Si Elena muestra sorpresa ante una pregunta, es posible que Juan la modifique o bien que insista, si era algo que considera importante y Elena no le sabe resolver. Este proceso de intercambio recíproco de información entre emisor y receptor es lo que se conoce como **comunicación oral simultánea**, y se caracteriza por la posibilidad de interacción entre el emisor y el receptor.

Comunicación oral y escrita

La principal diferencia entre la comunicación oral y la escrita es que esta última no suele ser simultánea, sino **diferida.** Es decir, se suele dirigir a alguien que no está presente en el mismo momento en que se produce el mensaje. El emisor no puede conocer cómo asimila la información el receptor, si la entiende con facilidad, si está de acuerdo o discrepa en algún punto. Así que no percibe cómo la persona destinataria recibe su mensaje. El receptor tampoco puede solicitar aclaraciones si algo no le ha quedado claro; al menos, no puede hacerlo de manera inmediata como lo haría en una conversación.

En definitiva, las características del contexto –no compartido simultáneamente por emisor y receptor– hacen que el uso de mensajes no verbales, como los gestos o las miradas, o las preguntas que se dirigirían los interlocutores en la comunicación verbal simultánea, no se puedan usar para verificar la comprensión del mensaje. Por todo ello, el mensaje escrito requiere un contenido claro y ordenado, expresado con un lenguaje preciso que evite cualquier riesgo de malentendido. Además, se somete a unas reglas ortográficas y a ciertos usos convencionales de la comunicación escrita que delimitan en gran medida el código: la lengua con la que se expresa el mensaje.

En función del receptor a quien nos dirijamos, el código y el mensaje mismo variarán sustancialmente. Así, por ejemplo, si Juan es estudiante universitario y desea cambiarse de grupo en una asignatura, deberá rellenar una instancia (canal escrito) dirigida a algún cargo de su facultad (hipotético receptor). El registro lingüístico que utilice será muy distinto al que usó cuando se dirigió a Elena. Como se trata de una solicitud escrita, se servirá del registro formal de la lengua y se expresará con absoluta corrección, en un tono neutro, con el fin de obtener lo que demanda.

No se escribe como se habla. En cualquier tipo de escrito hay que definir o formarse una idea previa del receptor, pensar en qué sabe y qué no sabe este del asunto para decidir qué debemos explicarle, y encontrar la mejor manera de hacerlo para prever sus reacciones y lograr los objetivos propuestos. Esto es precisamente **la acción y efecto de la escritura**. El

emisor, antes de escribir, ha de preguntarse siempre: **¿qué quiero decir exactamente?, ¿cómo lo comunico?, ¿qué espero de mi escrito?** Es una manera de analizar la situación comunicativa. El tipo de texto, el contenido, el uso que hará de la lengua, del código, etc., variarán según las respuestas a las anteriores preguntas.

! Es importante que la producción de textos escritos se lleve a cabo con cuidado por dos razones básicas: tienen carácter de documento, por su perdurabilidad, y son un indicio del nivel de formación del emisor. Los textos que escribimos en el ámbito de nuestra actividad social y profesional transmiten nuestra imagen como personas y como profesionales.

A modo de conclusión, los textos deben cumplir unas condiciones fundamentales, que debemos asumir cuando escribimos:

► **El emisor debe anticiparse a las reacciones del receptor,** ha de conocer (o intuir) su personalidad, sus conocimientos y sus limitaciones. Hay que escribir con tacto, pues se relee casi siempre y se reflexiona sobre lo escrito.

► **Es necesario tener en cuenta todos los factores de la situación comunicativa que genera el texto:** objetivo, idea principal, lenguaje más adecuado... Además, el texto puede adoptar una serie de formalismos y convenciones según el tipo de mensaje. Por ejemplo, una instancia oficial difiere de una carta privada.

► **Todo lo escrito no solo perdura en el tiempo,** sino que también deja un rastro, una impronta de nuestra personalidad.

► **El mensaje escrito se ajusta mucho más a la norma lingüística que cualquier mensaje oral.**

► **El lenguaje que se emplea en un mensaje escrito debe ser lo más preciso posible,** sin posibilidad de ambigüedad. No solo el emisor debe entender lo escrito, sino también cualquier posible lector.

► **La forma es tan importante como el contenido.** La presentación debe ser clara y ordenada, para que guíe la lectura y no se produzca ninguna **interferencia** en la comunicación, y también porque una buena impresión inicial atrae la atención del lector.

Redacción y Estilo

redacción y estilo

4 Técnicas de redacción

Suele decirse que una página en blanco produce terror al que se dispone a escribir. Es cierto. Porque no escribimos de la misma forma que hablamos y porque no podemos redactar las ideas tal como brotan en nuestra mente.

5 El reto de escribir

La principal dificultad de la redacción es la necesidad de resolver tareas múltiples y distintas: tenemos que conocer las informaciones y las ideas que queremos transmitir y seleccionarlas; necesitamos encontrar el mejor orden formal y de contenido y emplear los signos de un código –la lengua escrita– con precisión. Los expertos dicen que el proceso de redacción es un momento de sobrecarga mental porque se ponen en práctica conocimientos y habilidades muy diversas. Parece, pues, que las diversas tareas implícitas en la elaboración de un buen texto no pueden desarrollarse todas a la vez. Por lo tanto será muy útil considerar la tarea de redactar como un proceso divisible en fases, que nos permitan dedicarnos a los distintos aspectos del texto. Los siguientes apartados describen el proceso dividido en tres fases: planificación, textualización y revisión. Cada una de ellas incluye diferentes tareas que ayudan a conseguir un texto coherente y correcto, adecuado a una determinada situación comunicativa.

Planificación

6 ¿Por dónde empezar?

Toda redacción empieza con una planificación previa. Esta es una fase anterior a la redacción propiamente dicha y puede incluir tareas de índole diversa, como las que se exponen a continuación.

7 Analizar la situación comunicativa

Cualquier escrito, sea cual sea, necesita una reflexión previa a la creación y organización de las ideas. En primer lugar, es

imprescindible delimitar lo que queremos comunicar, pensar en las personas destinatarias y definir el objetivo de comunicación.

En estos momentos previos a la redacción, debemos plantearnos cuestiones sobre los componentes básicos de la **situación comunicativa** que nos ayudarán a tomar algunas decisiones.

COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN	INFORMACIÓN ASOCIADA
emisor	¿Quién soy? ¿Escribo en nombre propio o en nombre de un grupo? ¿Qué imagen quiero transmitir de mí mismo?
receptor	¿A quién me dirijo? ¿Qué sabe del tema? ¿Qué necesita saber?
objetivo	¿Qué propósito tiene el mensaje? ¿Quiero exponer datos de manera objetiva o bien argumentar una opinión? ¿Mi deseo es informar, convencer, reivindicar...? ¿Qué reacción espero del receptor?
contenido del mensaje	¿Cuál es la información principal que quiero transmitir? ¿Qué informaciones secundarias y complementarias se necesitan?
tipo de texto	¿Cómo puedo transmitir mejor el mensaje? ¿Carta, informe, artículo de opinión...? ¿Tiene el tipo de texto elegido convenciones de contenido, forma o fraseología?
código	¿Cómo me entenderá mejor? ¿Es adecuado usar un lenguaje técnico? ¿Qué tono resultará más adecuado?

En realidad, se trata –como el lector ya habrá observado– de definir, para cada situación concreta, cada uno de los elementos que intervienen en el proceso comunicativo. Las respuestas a estas preguntas nos ayudarán a definir aspectos

tan importantes como la información necesaria y a escoger el registro lingüístico más adecuado.

8 Delimitar el tema

La elección del asunto que queremos comunicar impone las primeras características de nuestro escrito. Pues no es lo mismo encontrar ideas para un trabajo universitario, con un tema propuesto que suscite múltiples vías de investigación y, por lo tanto, mayor creatividad por nuestra parte, que elaborar un currículum vítae en el que las ideas que explicaremos están ya prefijadas. El lector advertirá que el tema que se va a tratar determina también el proceso de búsqueda, el desarrollo y la posible originalidad de las ideas.

Una vez decidido el tema, hemos de ser conscientes de lo que sabemos inicialmente sobre la materia. Un análisis objetivo nos muestra el alcance de la tarea y lo que puede dar de sí el asunto. Ponemos a prueba nuestra competencia informativa sobre la cuestión, nuestra capacidad para recordar datos o ideas; es decir, ponemos en funcionamiento nuestra memoria.

A veces será necesario recopilar toda la información disponible sobre el tema acudiendo a diferentes fuentes de consulta (libros, prensa, internet...). El conocimiento de los datos revelará las lagunas informativas que tenemos sobre el asunto y desarrollará nuestra **capacidad crítica** y nuestra **creatividad**. Si poseemos una gran cantidad de información sobre lo que queremos escribir, podremos realizar una buena exposición; ahora bien, también necesitaremos seleccionar, de entre todo el material o datos reunidos, solo las informaciones necesarias para el texto que queremos redactar.

9 Generar y desarrollar ideas

Cuando ya se han establecido los límites del tema, se abre un período de reflexión en el cual deben aprovecharse las posibilidades de desarrollo de las ideas que contiene y que suscita ese tema.

Es cierto que hay personas más creativas que otras; sin embargo, existen varios procedimientos al alcance de todos que pueden descubrirnos las ideas que nos interesen. Veamos algunos:

► Escritura espontánea

Se trata de escribir notas desordenadas sobre la cuestión, tal como surgen de nuestro pensamiento. Unas ideas llevan a otras, crecen, se diversifican. Podemos añadir datos encontrados en diferentes fuentes. Después, podemos trabajar con ese material «en bruto» para ir hilvanando las ideas de una manera más selectiva y ordenada.

► Estrella de preguntas

Es un recurso que potencia la creatividad personal. Al plantearnos ciertas preguntas sobre la materia y seguidamente intentar responderlas, creamos nuevas soluciones para resolver o enfocar cualquier cuestión. Además, las preguntas y sus respuestas ya dan cierto orden previo a las ideas que podemos exponer.

Estas son preguntas sobre las circunstancias de un hecho o fenómeno que ya usaba la retórica clásica. La estrella de preguntas constituye una técnica habitual en el ámbito periodístico, especialmente cuando se trata de construir un texto informativo sobre algún suceso. La denominación de estrella responde al hecho de colocar en el vértice el tema o asunto y de hacer solo aquellas preguntas que tengan una relación directa con este, de manera que no se pierda la unidad temática.

► Palabras clave

Consiste en apuntar una lista de palabras o conceptos relacionados con un tema. Después, podemos seleccionarlos, definirlos y establecer entre ellos una relación lógica o un cierto orden.

Incluye también la posibilidad de relacionarlos en forma de organigrama o de mapa mental, organizar conjuntos y subconjuntos o darles forma de esquema.

10 Seleccionar y ordenar el contenido

Hemos visto que hay distintos métodos para localizar y desplegar ideas en torno a un tema. Pero, antes de iniciar el redactado, es necesario seleccionar y ordenar las ideas que afloraron libremente, en función de la finalidad o utilidad del escrito. El objetivo del texto debe guiar la selección de la información. Los escritos deben tener **un objetivo principal** que se haga evidente desde el principio, y conviene tenerlo presente a lo largo del proceso de escritura para evitar desviarse del propósito del texto. El objetivo funciona como un hilo conductor alrededor del cual se articulan las diferentes partes del escrito.

Por consiguiente, hay que elaborar un plan: elegir la organización del material más favorable para lograr nuestros propósitos. De hecho, la estrategia se inició en el mismo momento en que se comenzó a analizar el asunto, y determinará también, más adelante, la textualización de las ideas seleccionadas.

! Es aconsejable seleccionar el contenido de un escrito con criterios de economía: el esfuerzo y el tiempo que deberá dedicarle el lector tienen que estar justificados. Por ejemplo, a la hora de preparar un currículum vítae no debemos informar minuciosamente sobre todas nuestras actividades académicas y profesionales, sino seleccionar tan solo las más relevantes; de lo contrario, existe el riesgo de que no sea leído.

En la elaboración de su plan, el emisor debe asumir las premisas fundamentales de la comunicación escrita, que ya se apuntaron en el capítulo anterior y el apartado dedicado al **análisis de la situación comunicativa** (epígrafe 7). Recordaremos que el tipo de receptor y la finalidad del mensaje marcarán la estrategia que ha de seguirse para seleccionar y ordenar el contenido del texto.

Evidentemente, habrá distintas estrategias según los diversos tipos de escritos y el grado de implicación del receptor (si debe, o no, adoptar alguna determinación tras la lectura del escrito).

TEXTUALIZACIÓN

El proceso de textualización

11

Mientras imaginamos y pensamos sobre el tema elegido vamos anotando las ideas, tal y como afloran en nuestra mente o las encontramos en alguna fuente de información; con un cierto desorden, de forma telegráfica y personal, casi garabateando sobre el papel signos y abreviaturas.

Esas anotaciones son el embrión del futuro texto, ya que una vez seleccionadas las ideas, y ya organizadas de acuerdo con un plan, se van a transformar en un conjunto o unidad coherente que exprese nuestros pensamientos. En esta fase comenzaremos la actividad de redacción propiamente dicha. Es decir, al escribir convertimos las notas previas en oraciones completas, relacionadas con las oraciones anteriores y posteriores.

Borradores

12

La transición de las notas y los esquemas hacia el texto en sí, no es automática ni surge de manera espontánea. Las notas y los esquemas previos constituyen los primeros borradores del texto. En ellos apreciamos cómo se gestan las ideas que, después, formarán oraciones y párrafos coherentes y debidamente estructurados:

Relacionamos los conceptos elegidos según la finalidad del escrito. Los ordenamos mediante flechas o con distintos colores según la estrategia adoptada. Las ideas desechadas las eliminamos, casi siempre tachándolas.

A continuación, ofrecemos un ejemplo de anotaciones propias de los primeros borradores de un texto expositivo sobre el tema general «El sistema solar», de carácter académico. El plan discursivo adoptado se articula por apartados, y desmenuza el tema en diferentes partes específicas. Es decir, del primer borrador surge otro, que se convierte en un guion-esquema de redacción, donde se han apuntado todos los apartados y subapartados. Es el pre-texto. Ya imperan en él el orden y la claridad. En la etapa siguiente podemos empezar a escribir.

S. Solar (S.S.)

- Definición (zona infl. gravitatoria del Sol)
  tipo espectral sol, edad
- Cuerpos integrantes S.S.
  - planetas
    - satélites
  - asteroides (orígenes)
  - cometas (origen Nube de Oort) (Halley)
  - polvo cósmico
  - astronaves (cuerpos artificiales)
- Situación: Vía Láctea, Brazo de Perseo

- planetas y satélites
  Clasificación
  * interiores (terrestres) → no existe el estado líquido
  ☿ ♀ ♁ ♂
  ♁ - ☾ sist. planetario binario
  - caract. orbitales < rotac. lenta / transl. rápida
  - " físico-químicas ↑ CO_2, O, N (leyes de Kepler)

  ♀ → rotac. retrógrada
  1 año > 1 día → * exteriores (gaseosas o gigantes)
  ♃, ♄, ♅, ♆
  - caract. orbitales < rotac. rápida / transl. lenta
  - " FQ : H, He, NH_3

SISTEMA SOLAR

1. Definición
   1.1. El Sol: tipo espectral
2. Situación del S.S. dentro de la Galaxia Vía Láctea
   2.1. Galaxia espiral de brazos: brazo de Perseo
   2.2. Situación, movimiento y dirección de la Vía Láctea en el Universo.
3. Cuerpos integrantes del S.S.
   3.1. Planetas (enumeración)
      3.1.1. Clasificación: criterios orbitales y físico-químicos
         - Planetas interiores o terrestres:
            a) El sistema Tierra - Luna. Peculiaridades.
            b) Mercurio
            c) Venus y su rotación retrógrada
            d) Marte y el problema de los líquidos
         - Planetas exteriores, gaseosos o gigantes:
            a) Júpiter, una protoestrella
            b) Saturno, una cárcel cósmica
            c) Urano y su extravagante inclinación
            d) Neptuno, un ensueño azul
         - Plutón, una discordancia en el Sistema
   3.2. Asteroides: su posible origen
   3.3. Cometas
      3.3.1. La nube de Oort y el cometa Halley
   3.4. Polvo cósmico
   3.5. Astronaves

La cantidad de borradores y las diferencias entre los primeros y los siguientes pueden variar en función de cada tipo de texto y de la estrategia de trabajo del redactor. No hay una receta de composición del texto válida en todas las ocasiones o para todas las personas. Lo importante es entender la elaboración del texto como un proceso que lo va transformando y mejorando en diferentes fases. Los procesadores de textos nos permiten seguir este proceso recursivo con facilidad; no hay que empezar de nuevo cuando queremos introducir un cambio en un escrito. Podemos cambiar párrafos de lugar, introducir oraciones completas, sustituir palabras... Y con muy poco esfuerzo.

! No se trata, por tanto, de abordar en esta fase el aspecto ortográfico o de detenernos buscando la palabra más precisa, ya que de este modo podríamos atascarnos y perder el ritmo del discurso.

A medida que vayamos redactando, se nos irán ocurriendo nuevas ideas y matices que podemos incorporar o bien desestimar; pero teniendo en cuenta, siempre, quién es el destinatario y cuál es nuestro objetivo de comunicación. A tal fin, es positivo compaginar las tareas de redacción y de relectura de lo escrito, porque nos permitirá ir conformando los nuevos párrafos resultantes e incorporar la nueva información de forma lógica y fluida.

Estructura del texto

13

¿Cómo establecer el orden de un texto?

Una vez establecidas las ideas principales y las informaciones necesarias del escrito, llega el momento de pensar qué orden resultará más clarificador. Es decir, debemos decidir cómo se organizará el contenido del texto para que la comunicación sea más eficaz. Es el momento de tomar ciertas decisiones que también pueden plantearse en forma de pregunta:

PREGUNTAS CLAVE

- ¿Cómo podemos introducir el tema?
- ¿En qué parte del texto introduciremos la idea principal?
- ¿Debemos suministrar información previa?
- ¿Qué información completará dicha información previa?
- ¿Qué ideas nos ayudarán a cerrar el texto?

Elaborar un esquema es muy útil para establecer el orden de un texto. De hecho, a partir de dicho esquema obtendremos la estructura (la espina dorsal) del escrito. La retórica clásica distinguía en cualquier tipo de texto las siguientes partes: **introducción, desarrollo** (exposición o argumentación) y **conclusión**.

De acuerdo con esta estructura, los textos breves tendrán tres párrafos. Los textos más extensos, por su parte, constarán de uno inicial, diversos párrafos de desarrollo del tema y uno final, de síntesis. Los apartados donde deberemos esforzarnos más en captar la atención del lector serán, en primer lugar, el inicio del texto (incitación a seguir leyendo) y, en segundo, el final del mismo (conclusión e impresión final).

Introducción

14

Es el inicio del texto. Tiene como fin básico enunciar el tema del discurso, presentarlo al receptor y captar su atención. Si tratamos de persuadir o demostrar algún hecho, necesitamos ganarnos la confianza del lector y generar en él una actitud positiva hacia el contenido del escrito. Por lo tanto, el inicio es fundamental. La introducción ha de ser clara y breve, sin entrar en detalles ni particularidades, para no cansar de entrada al lector.

Desarrollo

15

Aquí se exponen la idea principal y la información, argumentos o datos en que esta se basa. Es importante ser claros en la exposición, pues ello facilita la comprensión del tema. Los detalles, la historia y la complejidad de los aspectos particulares pueden desorientar al lector. Por ello, en el desarrollo es aconsejable ir directamente a la cuestión fundamental que trata el escrito y completarla, después, con las ideas más

específicas. Si el desarrollo es extenso y complejo, debe dividirse en apartados. De esta forma ayudamos al lector en la comprensión de la totalidad del texto, pues le mostramos una guía para avanzar en la lectura.

Si se trata de un texto argumentativo, el desarrollo ocupa la mayor parte del texto y presenta las pruebas para convencer a la persona destinataria del escrito. Estas pruebas o hechos argumentales defienden ideas o buscan una cierta interpretación de los hechos presentados, y para eso analizan también las circunstancias que los rodean, como son el lugar, tiempo, modo, causa, etc.

Los argumentos no son más que la selección de las mejores ideas halladas durante el proceso de análisis previo del tema. Obsérvese cómo muchos de estos motivos provienen de las respuestas a las preguntas que el emisor se formuló. Junto a las razones circunstanciales, la mención de ejemplos o sentencias refuerza la idea principal.

16 Conclusión

Es la parte final del texto. El emisor recuerda al destinatario lo más relevante de la exposición, insistiendo en la posición argumentativa adoptada. Es el broche que cierra el discurso y debe resaltar la coherencia, la unidad global del texto. Por su posición, debe ser necesariamente breve y al mismo tiempo sintética.

Al tratarse de la última oportunidad para influir en el receptor, admite la inclusión de recursos psicológicos y literarios, como el uso de interrogaciones o exclamaciones retóricas que modifiquen o conmuevan el ánimo del receptor. Supongamos que queremos pedir un donativo a particulares para paliar el hambre en el África oriental. Una buena conclusión para esta petición sería la siguiente:

> ¿Y hemos de permitir que mueran más niños de hambre a causa de nuestra indiferencia? De nosotros depende.

Textualizar las ideas supone distribuirlas y desarrollarlas en cada una de las partes mencionadas. En textos de cierta extensión, el desarrollo puede requerir presentar una división de apartados, así como ordenar el discurso siguiendo un esquema lógico, en función del tipo de escrito y del plan elegido.

En una carta comercial, por ejemplo, la distribución de sus partes está ya muy determinada: saludo inicial, introducción, exposición, conclusión o petición y despedida. Otros escritos de estructura menos convencional, o más compleja, permiten elegir entre diversas opciones de esquema lógico; de acuerdo, siempre, con el tema y el propósito.

Esquemas lógicos

¿Cuál es el esquema más apropiado?

17

En los textos en que el desarrollo tiene una cierta extensión, deberemos decidir también el orden interno más coherente. Denominaremos esquemas lógicos a diferentes posibilidades de sucesión de ideas.

Esquema por apartados

18

En él se tienen en cuenta las distintas partes o aspectos de un asunto. Suele emplearse cuando la finalidad del escrito es transmitir información objetiva. Un buen ejemplo son las memorias administrativas, donde se da cuenta pormenorizada de las actividades realizadas durante un ejercicio en una empresa. Por ejemplo, la memoria anual de los Presupuestos Generales del Estado, en la que se desglosan las inversiones por ministerios y departamentos. Con la división de los apartados se agrupan informaciones similares, y suele buscarse una cierta lógica en el orden de aparición (alfabético, de general a específico, de específico a general, de arriba abajo...).

Esquema cronológico

19

Es el orden que respeta la secuencia temporal o histórica. Resulta útil cuando hay que narrar hechos, como en el informe de un accidente de tráfico o cuando se pueden dividir etapas en un proceso, como las fases de expansión de una empresa. Resulta imprescindible cuando el texto transmite instrucciones que deben seguirse para conseguir un objetivo, como instalar y conectar una impresora, por ejemplo.

20 Esquema espacial o geográfico

Los textos que siguen este esquema suelen tener como objetivo transmitir datos, que se ordenan según su situación en el espacio:

> En la columna de la izquierda se representan..., en la de la derecha..., abajo...

También resulta habitual en descripciones de paisajes, en informes técnicos de edificios y textos expositivos relacionados con la geografía.

21 Esquema dialéctico

Se construye a partir de la oposición de ideas y es especialmente útil cuando el objetivo del texto es expresar una opinión argumentada, con la finalidad de convencer al lector. Consiste en enfrentar a nuestra **tesis** la **antítesis** correspondiente. A continuación, se escogen los argumentos que mejor defiendan la tesis y evidencien la debilidad de la posición contraria. Los argumentos pueden ser razonamientos de las circunstancias que rodean la tesis, y tienen como finalidad conducir al receptor a unas conclusiones (síntesis). Este esquema suele utilizarse en artículos de opinión o en escritos jurídicos, tales como los recursos de alzada.

22 Esquema por objetivos

Esta estrategia se basa en la exposición separada de una serie de objetivos, junto con el estudio de los medios, materiales y humanos, y procedimientos que facilitan el logro de tales objetivos. La suma de cada una de las metas propuestas forma el asunto. Por ejemplo, los objetivos expuestos en un informe empresarial para una nueva estrategia de mercado, un programa para prevenir los accidentes de trabajo o un proyecto de mejora de equipamientos culturales que ha de presentarse, para solicitar una subvención, a una institución pública o privada.

23 Esquema de resolución de problemas

Suele basarse en relaciones lógicas de causa y consecuencia. Parte de la descripción de un problema, analiza sus causas, valora sus consecuencias y formula una o diversas propues-

tas para resolverlo. Generalmente, el problema y las causas se exponen al inicio, y los objetivos y las propuestas al final, a modo de conclusión. Algunos informes técnicos siguen una estructura similar, que también es frecuente encontrar en textos más breves, como trabajos académicos o artículos de opinión.

Esquema deductivo

24

El contenido parte de una idea general y continúa con las ideas específicas o particulares que la demuestran. Muchos textos expositivos parten de una introducción que expone la información principal y entran en detalles en los apartados posteriores.

Esquema inductivo

25

A partir de diversas situaciones concretas observadas, se llega a la conclusión general. Es un orden lógico muy usado en textos didácticos, ya que se supone que ayuda al lector a llegar a sus propias conclusiones.

Los modelos de organización de las ideas hasta aquí expuestos no son más que orientativos, pues en la práctica la verdadera organización y estrategia discursiva se produce cuando las ideas se transforman en un texto (**textualización**), como veremos a continuación.

UN ESCRITO ESTÁ BIEN ESTRUCTURADO CUANDO...

- La estructura «salta a la vista».
- La información avanza de manera lógica.
- Respeta las convenciones del tipo de texto.
- Permite diferentes ritmos de lectura.
- Facilita varias vías de acceso (índice, sumario, epígrafes, párrafos...).

Párrafos

26 El párrafo como unidad gráfica y temática

El párrafo es el principal recurso gráfico para marcar en un texto divisiones temáticas fácilmente identificables por el lector. Por tanto, el **párrafo** es a la vez una unidad temática y una unidad gráfica dentro del texto. Es decir, ayuda a comprender la progresión temática del mensaje escrito y la relación que se establece entre las ideas.

Los párrafos han de tener pocas oraciones (de dos a cinco), que se ordenan según una secuencia lógica. Aunque las posibilidades son diversas, destacamos dos tipos de párrafo: los que comienzan por una afirmación general y siguen con los detalles, ejemplos o aspectos más concretos de la primera idea, y aquellos que siguen el proceso contrario; es decir, de lo particular a lo general.

El primer párrafo de un texto es de especial importancia, al igual que el último. El párrafo inicial es introductorio, presenta de manera sintética el tema que se expondrá y, además, tendría que invitar a la lectura. El párrafo final es de síntesis y conclusión; retoma de manera sintética las ideas que se han expuesto anteriormente y cierra el texto.

Los párrafos pueden incluir pistas que adelanten el contenido. Podemos usar expresiones que van guiando la lectura. Por ejemplo, si un párrafo empieza con las palabras *Por una parte...* y el siguiente con las palabras *Por otra parte...*, el lector comprenderá fácilmente que exponemos dos aspectos distintos del tema. Si un párrafo empieza con la expresión *En resumen...*, avanzamos al lector que resumiremos la información expuesta anteriormente. Estos indicios reciben el nombre de **marcadores textuales** y ayudan a hacer explícitas las relaciones lógicas que se establecen entre las diversas partes de un texto.

COHESIÓN TEXTUAL

La relación entre las ideas

27

Tan importantes como las divisiones y la progresión temática son las **relaciones lógicas** que se establecen entre las ideas presentadas en las diversas partes. Un salto, un vacío, una ambigüedad o una contradicción en la información pueden dejar sin efecto una parte del texto o todo el mensaje.

Las ideas mantienen entre sí relaciones de contigüidad, causa, consecuencia, orden cronológico, etc. Las frases adquieren significado gracias al que le confieren las anteriores y posteriores. Y para que se entienda una idea es necesario mostrar la relación que esta tiene con las que se exponen antes y después. Se trata de otra característica del texto: la **cohesión**.

Son elementos de cohesión todos los enlaces lingüísticos que hay entre las palabras y las frases: las conjunciones, los signos de puntuación, los recursos para repetir un concepto anterior sin repetir la misma palabra; por ejemplo, con el uso de sinónimos o pronombres. La cohesión es una condición para conseguir que el texto sea una unidad coherente de contenido.

Conectores

28

Disponemos de palabras y expresiones que enlazan unas frases con otras. Se denominan *conectores* y su función es establecer relaciones lógicas o de dependencia entre las ideas que transmiten distintas frases. El cuadro siguiente muestra algunas de esas relaciones, los conectores más usuales y ejemplos de oraciones que los contienen.

LOS CONECTORES MÁS USUALES

tiempo	
cuando, antes de, después de, mientras, siempre que, tan pronto como...	*Antes de* enviar un mensaje, comprobad los datos del destinatario.
modo	
según, de manera que, como, tal como, como si....	Hay que ordenar las fichas por orden alfabético, *de manera que* resulte más sencillo consultarlas.
lugar	
donde, por donde, de donde, allí...	Pronto nos comunicarán *dónde* se celebrará el acto de clausura.
comparación	
más que, menos que, cuanto más, tanto como...	Creo que un informe nos dará *más* datos *que* una simple encuesta.
causa	
porque, ya que, con motivo de, a causa de, puesto que, dado que...	*Puesto que* nadie ha presentado enmiendas al texto del proyecto, podremos presentarlo de inmediato.
consecuencia	
en consecuencia, así que, de manera que, por lo tanto, por consiguiente...	La fotocopiadora no estará arreglada hasta mañana, *así que* las fotocopias urgentes deberán hacerse fuera.
finalidad	
a fin de, para, para que, con el objeto de, de manera que...	Enviaremos la convocatoria por correo electrónico *para que* todo el personal pueda recibirla a tiempo.
condición	
si, mientras que, solo si, en caso de...	*Solo si* mejoran sus condiciones *de* trabajo continuará en el puesto.

concesión	
a pesar de, aunque, si bien, no obstante, incluso si...	*Aunque* te cueste un poco más de tiempo, vale la pena revisar bien tus escritos.
oposición	
en cambio, sin embargo, no obstante, por el contrario, si bien...	Iniciaremos la jornada intensiva en junio; *no obstante*, los empleados que lo prefieran pueden solicitar mantener su horario.

Los signos de puntuación

29

Los signos de puntuación clarifican de forma determinante el texto escrito, de tal manera que un párrafo sin puntuación carece de sentido alguno. Sus funciones son primordiales, ya que reflejan las distintas inflexiones de la entonación en la lengua oral. Cuando hablamos, las pausas y los cambios de entonación y de intensidad son tan significativos como el mensaje mismo. Al escribir, los signos de puntuación son las únicas marcas ortográficas que transcriben las peculiaridades propias de la lengua oral.

La construcción clara y correcta de las oraciones, y por lo tanto la expresión de las ideas, se apoya en gran medida en los signos de puntuación, que separan o relacionan los distintos elementos de un enunciado y los enunciados entre sí. El buen uso de los signos de puntuación confiere a los escritos claridad y precisión. Para cualquier duda acerca de la puntuación, el lector puede consultar manuales generales de ortografía y de estilo.

La revisión

¿Corresponde el texto a nuestras expectativas iniciales?

30

La revisión consiste en someter de nuevo a examen el texto con la intención de corregirlo, enmendarlo y ajustarlo para

que se acerque lo más posible a nuestra intención comunicativa inicial.

Antes de considerarlo definitivo, un mensaje escrito debe ser revisado atentamente. Pues cuando lo enviemos al receptor ya no habrá posibilidad alguna de rectificar o corregir los distintos errores (ortográficos, tipográficos, estilísticos o de contenido) que una primera o segunda redacción contiene. Si se desliza alguna incorrección, ello puede molestar al destinatario, quien además podrá releer los gazapos cuantas veces quiera.

Si no fuera así, y el resultado no se corresponde con el planteamiento inicial y con nuestros propósitos, podríamos adoptar algunas soluciones, como variar el orden de algunas partes para llegar mejor al lector, añadir nuevas ideas o argumentos, o bien suprimir informaciones superfluas. Finalmente, cuando estamos satisfechos del escrito, ya podemos decir que hemos conseguido llegar a la versión final, en la cual vigilaremos, además, la presentación gráfica del mismo.

31 La revisión informática

La informática, mediante los procesadores de textos, facilita enormemente la revisión textual, ya que se realizan comprobaciones ortográficas y léxicas, cambios de organización textual, etc., con enorme celeridad. Incluso podemos comprobar si hemos abusado de algún término que podría ser substituido por un sinónimo para lograr un estilo más rico y variado.

La mayoría de procesadores de textos ofrecen, en el apartado de herramientas, una opción de corrección que contiene ayudas lingüísticas diversas, como un corrector ortográfico y gramatical y diccionarios generales y de sinónimos.

Ahora bien, ese tipo de correctores no pueden usarse de manera automática y no resultan totalmente fiables: siempre se requiere la intervención de una persona, preferiblemente el autor del texto, que debe verificar cada cambio y realizar una lectura final del resultado.

La mejor revisión se consigue situándose mentalmente en la posición del destinatario, como si se recibiera el escrito y uno lo leyera por primera vez. Es una buena prueba de la funcio-

nalidad y claridad del texto. Incluso podemos pedir la opinión de terceras personas. Si hay pasajes oscuros, deberemos usar un léxico menos culto o menos técnico. Si una frase es demasiado compleja, podemos reformularla. Si se repiten términos, acudiremos a los sinónimos.

Por último, si además de comprobar que el texto es funcional y comprensible, queremos comprobar su valor estético –su sonoridad, por ejemplo–, no hay nada mejor que su lectura en voz alta.

! La revisión de un escrito no ha de limitarse a los aspectos ortográficos o de estilo. Debe también tener en cuenta el contenido y detectar errores como ideas inconexas o redundancias. Además, las correcciones no deben limitarse a enmendar estos fallos: pueden introducir asimismo algún cambio que suponga una mejora en cualquier otro aspecto del texto.

Guía de revisión de un texto

Para evaluar el texto final, existen guías que, a modo de cuestionario, nos invitan a reparar, de forma ordenada y metódica, en los diversos aspectos del escrito. Desde su vertiente puramente gráfica hasta la precisión del vocabulario, pasando por selección y la estructura del contenido. Veamos un ejemplo de este tipo de guías, pensado para textos no literarios, como pueden ser una carta o un trabajo académico.

1. **Imagen**
   a) ¿El texto es agradable a la vista?
   b) ¿Se distinguen los apartados que lo componen?
   c) ¿Los párrafos o apartados tienen unas dimensiones equilibradas?
2. **Contenido**
   a) ¿Contiene toda la información necesaria?
   b) ¿El objetivo del texto queda claro?
   c) ¿Prescinde de todo lo que es innecesario?
3. **Estructura**
   a) ¿La estructura del texto es fácil de seguir?
   b) ¿La información principal ocupa un sitio destacado?
   c) ¿El orden de la información es el más adecuado?
4. **Estilo y registro lingüístico**
   a) ¿Se mantienen el tono y el registro de manera uniforme?
   b) ¿En el texto predominan las frases cortas y ordenadas?
   c) ¿Las frases largas están bien puntuadas?
   d) ¿He prescindido de circunloquios y expresiones superfluas?
5. **Vocabulario**
   a) ¿Todas las palabras son conocidas por mis lectores?
   b) ¿Todas las palabras son suficientemente precisas?
   c) Si hay palabras cultas o técnicas, ¿se entenderán?

La revisión en el proceso de elaboración del texto

Elaborar un texto es un proceso en que la revisión no es una etapa final, sino una actividad simultánea que puede llevarnos a hacer cambios de forma o contenido e, incluso, a replantearnos decisiones tomadas en la etapa inicial de planificación.

PROCESO DE ELABORACIÓN DE UN TEXTO

R	**planificación**
E →	notas previas esquemas guiones....
V	↓ ↑
I	
S	
I	**textualización**
Ó →	borradores versión final
N	

33 Consejos de estilo

La lengua es un instrumento de comunicación con posibilidades infinitas, que permite transmitir una misma idea de maneras muy distintas. En un mensaje escrito es tan importante el contenido que queremos transmitir como la manera en que lo comunicamos. O sea, el **estilo**, o lo que los antiguos retóricos denominaron **elocución**. La elocución o verbalización supone construir definitivamente el mensaje y asegurar el buen funcionamiento del canal comunicativo, para evitar cualquier obstáculo o interferencia que distorsione el contenido.

Una vez que hemos hallado, seleccionado y ordenado textualmente las ideas que queremos comunicar, hay que vestirlas con palabras. Sin el lenguaje, las ideas no son más que significados aislados y desnudos. Debemos encontrar las palabras y las oraciones que las expresen de la forma más clara y ajustada.

La expresión verbal de las ideas debe cumplir una serie de requisitos para que el texto final sea legible y comprensible: corrección lingüística, claridad, propiedad, economía, elegancia, variedad... La conjunción de todas ellas conforma el estilo personal con el que el autor teje la prosa de un determinado texto.

Corrección lingüística

34 El uso correcto del código lingüístico

Para que la comunicación sea eficaz el emisor debe conocer el código lingüístico que va a usar. Ha de tener plena competencia sobre la lengua, no solo para construir oraciones, sino también, lo que resulta más difícil, para elaborar un texto coherente. Y es que la correcta expresión de las ideas está íntimamente ligada a la gramática y sus reglas en todos los niveles o planos (ortográfico, morfológico, sintáctico y semántico) que constituyen el sistema de una lengua. Escribir con correc-

ción significa conocer y respetar las normas generales de uso de la variedad estándar de la lengua y, por lo tanto, evitar no solo los errores gramaticales, sino también dialectalismos, coloquialismos, extranjerismos innecesarios, etc.

Hay que insistir en que un texto escrito requiere una precisión y un rigor que no tiene una conversación oral. Por lo que en él no caben las incorrecciones lingüísticas, ni es posible luego subsanarlas o pasar sobre ellas inadvertidamente, como sí sucede en la lengua oral. La importancia de la corrección lingüística de un texto es determinante. Por una parte, los errores lingüísticos se relacionan con un nivel bajo de formación y, por lo tanto, desprestigian al autor del texto y a la entidad que representa. Por otra parte, un texto salpicado de errores genera confusión en el lector y puede dar lugar a equívocos.

¿Dónde recurrir en caso de duda?

Todo hablante, todo escritor en este caso, tiene dudas sobre el uso correcto y normativo de la lengua, y para resolver los posibles errores morfosintácticos se puede acudir a los apéndices de algunos diccionarios, a los manuales de estilo de algunos medios de comunicación y, sobre todo, a las gramáticas. Para evitar los errores léxico-semánticos lo más adecuado es recurrir a los diccionarios de uso. Actualmente, contamos también con diversos servicios de consulta o bases de datos lingüísticos accesibles mediante internet.

! El gerundio simple indica acción simultánea respecto al verbo principal y, en algunas ocasiones, una relación condicional:

> Salió de casa *corriendo*.
> *Organizándote* un poco mejor, conseguirás aprobar el curso.

Hay que evitar el uso del denominado *gerundio de posterioridad*, que muchos gramáticos consideran incorrecto y puede generar auténticas paradojas:

> El accidente ocurrió a las cinco, *siendo llevados* los heridos al Hospital de la Paz.

Claridad

36 La claridad y precisión en el texto

El texto escrito debe ser lo más claro posible para su correcta legibilidad, para que pueda leerse y entenderse sin requerir demasiado esfuerzo del lector. El receptor ha de entender únicamente aquello que nosotros quisimos transmitirle, por lo que hay que evitar la posibilidad de interpretaciones personales o subjetivas. El mensaje ha de ser unívoco: su significado debe conducir a la única interpretación deseada por el emisor.

La prosa de los textos de finalidad práctica debe evitar juegos de palabras, ambigüedades y expresiones crípticas. Los mismos fenómenos de lenguaje y significado que pueden ser recursos estilísticos en la literatura, pueden considerarse errores en los escritos que se elaboran en un contexto donde es necesario que el lector comprenda, de manera rápida y efectiva, el contenido del mensaje. Un verso que pueda interpretarse de dos o tres maneras es una prueba de la riqueza expresiva del poema; una frase con dos posibles interpretaciones en, por ejemplo, las instrucciones para usar un instrumento de precisión es, claramente, un error. Y esos errores de la prosa no los detecta el corrector del procesador de textos. Por eso debemos leer con atención nuestros escritos antes de considerarlos definitivos.

El principal recurso para lograr la claridad del mensaje se halla en la precisión de las palabras que utilicemos. Hay que escoger palabras con un significado inequívoco y relacionarlas con rigor para expresar las ideas seleccionadas. Debemos evitar en todo momento la confusión o la ambigüedad en las expresiones, ya sea por la selección de las palabras o por los giros y las construcciones sintácticas.

Veamos algunos ejemplos de expresiones ambiguas, es decir que podrían ocasionar confusiones:

> Han robado el *banco* de la plaza.
> La *fuga* de la orquesta sinfónica cubana en París fue espectacular.
> La *pensión* de mi abuela es ruinosa.

En cada uno de estos tres enunciados se produce confusión y ambigüedad, ya que encontramos palabras que varían de significado según el contexto. Ocurre que se han especificado muy poco las circunstancias de cada enunciado, con lo que los tres pueden tener dos o más interpretaciones. La palabra *banco*, en este contexto, puede referirse tanto a la empresa económica como a un asiento largo para varias personas. Una *fuga* puede ser composición musical o huida precipitada. Hay confusión también con la *pensión* de la abuela, pues no sabemos si se trata de un negocio de huéspedes o de la paga de su jubilación.

El lector habrá observado que es el **contexto** que rodea al mensaje el que delimita el significado de las palabras, sobre todo si éstas son homónimas; es decir, si aun siendo iguales en su forma tienen distinta significación. En el acto de la escritura, el contexto se localiza en el asunto o tema que tratamos; por ello, no es necesario dar muchas explicaciones. En muchos casos basta una palabra precisa para borrar toda ambigüedad.

> Han atracado el *banco* de la plaza.
> La interpretación de la *fuga* por la orquesta sinfónica cubana en París fue espectacular.
> La *pensión* de jubilación de mi abuela es ruinosa.

Otro recurso para evitar imprecisiones consiste en redactar siempre que sea posible con oraciones de sujeto personal y explícito. Es decir, evitar las construcciones sintácticas pasivas y las oraciones impersonales.

Comparemos las dos frases siguientes:

> Han sido corregidos los errores que se han encontrado en los ejercicios de redacción.
> Hemos corregido los errores que contenían los ejercicios de redacción.

Adecuación o propiedad

37 Elección del léxico apropiado

Otro aspecto fundamental referido al lenguaje de un escrito es la **adecuación** o **propiedad** en la elección del léxico. Cada contexto comunicativo pide unas determinadas palabras y no otras. Incluso cuando se trata de palabras sinónimas, habrá que elegir las más apropiadas para el nivel de formalidad de la situación y, a la vez, para el matiz que queremos comunicar.

Imaginemos que debemos escribir una nota para justificar una falta de asistencia de nuestra hija a la escuela. Comparemos estas tres frases:

> Una infección vírica, por la cual el facultativo ha recomendado dos días de reposo, impidió a mi hija Silvia Montes asistir a clase los días 20 y 21 de marzo.
>
> Mi hija, Silvia Montes, no pudo asistir a las clases los días 20 y 21 de marzo, a causa de una gripe.
>
> Mi hija se sintió fatal, fuimos al médico y como él dijo que era gripe, se quedó dos días sin ir a la escuela.

¿Cuál de las tres opciones sería la más adecuada para redactar una breve nota de justificación dirigida a una maestra? Sin duda, la segunda: es la que más se ajusta al contenido necesario y al contexto de comunicación. La primera usa vocabulario especializado, totalmente innecesario dado el contexto. La tercera usa un lenguaje demasiado coloquial, próximo a la lengua oral y contiene imprecisiones; por ejemplo, no cita los días concretos de la falta de asistencia.

38 La variedad estándar de la lengua

Escribir bien no significa usar un lenguaje rebuscado, culto o complejo. Escribir bien significa usar el registro lingüístico más adecuado a la situación comunicativa, teniendo en cuenta el receptor, el tema, el canal elegido y el objetivo del texto.

El modelo de lengua más apropiado para los textos funcionales (no literarios), especialmente si la relación con el destinatario es formal o se dirigen a un público amplio, es la va-

riedad **común** o **estándar** de la lengua, una variedad ni demasiado culta, ni coloquial, que suele coincidir con el tipo de lengua más usado en los medios de comunicación no especializados. La lengua estándar es la que trata de ser lo más neutra posible respecto a las distintas variedades dialectales, tiene un registro de formalidad media y, generalmente, utiliza el vocabulario conocido por el ciudadano medio.

La lengua estándar no pretende sustituir a las modalidades propias de cada comunidad, sino que constituye un instrumento de comunicación para los usos públicos de la lengua; especialmente en los medios de comunicación, en la enseñanza, en la Administración pública, en las relaciones cívicas y comerciales... Con excepción de las relaciones personales e informales entre las personas, las comunicaciones orales y escritas de los ámbitos académicos, profesionales o sociales usan la lengua estándar para conseguir una comunicación eficaz.

ECONOMÍA

Economía lingüística

Junto a la claridad, la economía lingüística es uno de los principales recursos de eficacia comunicativa, porque permite que los lectores comprendan fácilmente las informaciones que necesitan. Estos criterios de eficacia son muy importantes en los escritos con clara función pragmática, como lo son la mayoría en el mundo de la empresa y del comercio, en que la persona destinataria de un escrito debe leerlo para tomar decisiones o realizar su actividad profesional. Así pues, si podemos expresar una idea con seis palabras, no debemos usar dieciséis: la concisión es una virtud siempre agradecida en la prosa de un texto, porque ahorra tiempo y esfuerzo en la lectura.

Veamos algunos ejemplos de cómo se puede reducir la extensión de una frase mediante la eliminación de palabras innecesarias o vacías de significado.

ORACIÓN	VERSIÓN MÁS ECONÓMICA
Presentarán una propuesta sobre *el tema de* las jubilaciones anticipadas.	Presentarán una propuesta sobre las jubilaciones anticipadas.
Cada semana, el conductor del autobús deberá elaborar un informe semanal de incidencias.	El conductor del autobús deberá elaborar un informe semanal de incidencias.
El gobierno debería aplicar *urgentemente* las medidas *necesarias* para garantizar el derecho a la vivienda *de todos los ciudadanos*.	El gobierno debería aplicar medidas urgentes para garantizar el derecho a la vivienda.
El presidente de la asociación *hará acto de presencia en el acto*.	El presidente de la asociación asistirá al acto.

Otro recurso de economía, que actúa en beneficio de la claridad de la prosa, consiste en evitar el abuso del sustantivo y redactar con un estilo más verbal. Los sustantivos tienen siempre un significado más abstracto. Transformarlos en verbos de acción es una manera de simplificar la prosa y hacerla más accesible.

Veamos estas dos frases y comparemos su legibilidad:

- Se realiza un trabajo de control y de verificación del cumplimiento de la normativa de seguridad en la empresa bajo la responsabilidad de la comisión encargada.
- La comisión encargada controla y verifica si la empresa cumple la normativa de seguridad.

VARIEDAD

40 Variedad en los recursos léxicos

La variedad del léxico empleado será en gran parte responsable de la elegancia y la frescura del texto, que harán que resulte de lectura agradable. Como norma general, es nece-

sario evitar la repetición, tanto de la misma palabra como de palabras con idénticas terminaciones (sustantivos acabados en un mismo sufijo, adverbios acabados en *–mente*...) en la misma oración o en un único párrafo. La frecuencia de uso de algunos vocablos, como las conjunciones o los pronombres relativos, es tan alta que en ocasiones resulta inevitable la repetición; pero durante la revisión del texto debemos recordar que cada conjunción tiene sinónimos y sustitutos, y tratar de jugar con ellos. En el caso de otras clases de palabras, podemos acudir a un diccionario de sinónimos para lograr mayor fluidez y riqueza expresiva.

! El consejo de evitar la repetición se limita al vocabulario general y no debe aplicarse a la terminología especializada en un texto de carácter técnico o científico. Este tipo de comunicaciones tiende a usar términos de significado unívoco, con el fin de evitar la ambigüedad. Así pues, no se considera repetición el uso reiterado de, por ejemplo, palabras como *roca, sedimento o erosión* en un texto divulgativo de geología. Sustituirlos por sinónimos, como *piedra, poso o desgaste*, afectaría la precisión del contenido y podría comportar confusiones.

LEGIBILIDAD

Legibilidad, una síntesis de cualidades en la prosa funcional

Durante años, y todavía en algunos ámbitos, se mantiene el prejuicio de que la buena redacción es aquella que usa palabras poco habituales, frases largas y complejas y giros originales... Este tipo de lengua entorpece la lectura, la aleja de su destinatario y, por lo tanto, resta eficacia al mensaje escrito. El modelo de lengua puede favorecer o complicar la legibilidad, esto es, la compresión del texto.

Dejando aparte ciertos usos estéticos del lenguaje, propios de algunos géneros literarios, podemos afirmar que el buen estilo es aquel que cumple el objetivo de asegurar la comprensión rápida y eficaz del mensaje y no se usa para lucimiento del autor, sino en beneficio del lector. Las cualidades que definen la prosa más accesible pueden agruparse bajo el concepto de **legibilidad lingüística**, que se define como la capacidad de un escrito –o un fragmento– de ser leído y comprendido con rapidez y poco esfuerzo.

42 Factores de legibilidad

La legibilidad lingüística de un texto depende del nivel de complejidad del vocabulario y de las construcciones sintácticas que ha elegido su autor. El cuadro siguiente resume las características de la prosa que ayudan o son un obstáculo para la lectura rápida y eficaz.

LEGIBILIDAD ALTA	LEGIBILIDAD BAJA
• Palabras cortas • Palabras conocidas • Palabras concretas • Frases cortas • Estructuras sintácticas simples • Orden sintáctico convencional (sujeto + verbo + complementos)	• Palabras largas • Palabras poco frecuentes • Conceptos abstractos • Frases largas • Estructuras sintácticas complejas • Oraciones con un orden poco lógico (construcciones pasivas, incisos...)

Así pues, para asegurar la legibilidad del escrito debemos evitar los vocablos poco frecuentes, las expresiones complejas y las oraciones extensas. Podríamos reducir los consejos de estilo a una sola recomendación general: evitar la complejidad.

A fin de favorecer la legibilidad de los textos, los manuales de redacción técnica y los libros de estilo institucionales más modernos recomiendan un estilo que se conoce con el nombre de **lenguaje llano**, que tiende a buscar la sencillez y evitar la complejidad.

Lenguaje llano

El estilo llano se ha ido imponiendo en el uso y, también, como demanda social de los ciudadanos a la hora de tratar con la Administración y las instituciones, en una relación más fluida y natural para el individuo.

Usar un estilo llano significa, sobre todo, buscar palabras conocidas y evitar vocablos poco usuales. Sin duda, ciertos escritos exigen un lenguaje especializado, en especial aquellos textos de carácter esencialmente técnico. En estos casos, con el fin de alcanzar la máxima precisión, debemos utilizar una terminología especializada. No obstante, no hay razones para acompañar el léxico específico de vocabulario extraño al uso común de la lengua. Usemos el vocabulario técnico cuando sea estrictamente necesario, pero incluyendo definiciones cuando no exista la garantía de que los lectores dominan el léxico específico.

La estructura de las oraciones no ha de ser compleja, a fin de que las ideas queden expresadas con la máxima claridad. Las frases con excesivas subordinadas y el desorden de los componentes de la oración exigen más esfuerzo en la lectura que las oraciones simples y ordenadas.

En resumen, los principales recursos para conseguir un estilo llano consisten fundamentalmente en buscar un vocabulario accesible (adecuado al lector y al tipo de texto), construir frases sencillas y estructurar bien los párrafos.

CONSEJOS PARA REDACTAR CON UNA PROSA CLARA, ECONÓMICA Y EFICAZ

- **Escoger las palabras**

Evite el uso de palabras y enlaces vacíos, que tan solo llenan espacio sin aportar significado.

Use términos concretos y evite los abstractos, porque tienden a oscurecer el texto. Es mejor expresar las acciones con verbos que con sustantivos.

Escoja palabras conocidas y cortas.

No abuse de los adverbios acabados en *-mente*.

Use verbos con significado pleno y mesure el uso de verbos predicativos *(ser, estar, hacer, parecer, encontrar...)*.

- **Construir frases más eficaces**

Tenga cuidado con las frases largas, de más de 30 palabras. Y compruebe que se leen fácilmente.

Elimine las palabras y los incisos irrelevantes.

Sitúe los incisos en la posición más oportuna: que no separen palabras relacionadas.

Busque el orden más sencillo de las palabras: sujeto, verbo y complementos.

Coloque la información más relevante al principio de la frase.

No abuse de las construcciones pasivas, de las negaciones ni del estilo nominal, porque complican la prosa .

Deje actuar a los actores: que los protagonistas de la frase actúen de sujeto y de objeto gramaticales.

¡No tenga pereza de revisar les frases! Tiene que elaborar la prosa si quiere que sea enérgica y clara.

Adaptado de: Daniel Cassany, *La cocina de la escritura*. Ed. Anagrama.

Presentación formal del texto

Uno de los factores que determinarán la eficacia del mensaje escrito es su presentación gráfica. La manera en cómo se dispone el escrito en el espacio en blanco de una página afecta también a su legibilidad y comprensibilidad. Pues el receptor aprecia a simple vista la longitud del mensaje, la división y estructuración de las ideas, gracias a la disposición visual del texto y al uso de ciertos elementos gráficos. El conjunto de estos factores constituye la **legibilidad gráfica**.

Algunos textos tienen una presentación formal específica y propia, como la instancia o el telegrama. En la instancia, por ejemplo, lo importante, lo que se pide, aparece siempre en segundo lugar, tras la entrada en mayúsculas (SOLICITA) y con un sangrado lateral mayor que en el párrafo de datos del solicitante. Al margen de casos específicos como los citados, existen unas pautas generales de presentación derivadas de las convenciones del código escrito y los criterios de legibilidad gráfica.

La legibilidad gráfica se consigue con un tamaño de letra adecuado, espacios blancos entre apartados y párrafos, y marcas de énfasis, como el uso de cursivas para los títulos o de negritas para las palabras más importantes, etc.

Hoy en día el uso de las herramientas informáticas facilita en gran manera las tareas de elaboración de textos. Los procesadores de textos, que ofrecen muchas posibilidades de configuración del escrito (tipografías, alineamiento de párrafos, interlíneas...) también permiten definir formatos que se pueden usar como plantillas.

! Recomendamos al lector que tenga en su procesador de textos un formato prefijado que reúna, en forma de plantilla, ciertos rasgos generales recomendables (cabecera, márgenes, pie, tipografía general...). De este modo, no solo ahorrará tiempo y simplificará el trabajo cotidiano, sino que también mantendrá un cierto estilo en sus comunicaciones escritas.

Tipos de letra

45

La tipografía, características principales

El tipo de letra, sus tamaños y, sobre todo, sus distintos atributos constituyen una de las herramientas gráficas que más facilitan la lectura.

Hay cuatro familias fundamentales de tipos de letra: romana antigua, romana moderna, egipcia y palo seco. Cada tipo de letra está relacionado con una época y, por lo tanto, es adecuado para determinados escritos. Los actuales procesadores de textos permiten elegir entre una larga lista de tipos y subtipos; sin embargo, las tipografías de uso general son las menos ornamentadas y, por lo tanto, también las que aportan más legibilidad. Asimismo, la tendencia actual recomienda el uso estandarizado de un solo tipo de letra en una misma institución (ayuntamiento, empresa, universidad...).

Además de las versiones minúscula y mayúscula, cada tipo de letra tiene al menos cuatro variantes distintas que resultan, en general, suficientes para las necesidades de los textos de uso más común. Sus denominaciones son las siguientes y presentan estos distintos aspectos:

VARIANTES MÁS USADAS DEL TIPO DE LETRA

- redonda: Lorem ipsum dolor sit amet, consectetuer adipiscing elit.
- *cursiva: Lorem ipsum dolor sit amet, consectetuer adipiscing elit.*
- **negrita: Lorem ipsum dolor sit amet, consectetuer adipiscing elit.**
- VERSALITA: LOREM IPSUM DOLOR SIT AMET, CONSECTETUER ADIPISCING ELIT.

Existe toda una serie de convenciones acerca de cada atributo o variedad, ya que responden a usos diferenciados:

Letra redonda

46

La **redonda fina**, recta y circular, es la que se emplea de forma ordinaria en los textos impresos y será la letra en la que, usualmente, estarán compuestos:

- libros;
- revistas;
- cartas;
- informes;
- estudios;
- etc.

Letra cursiva

47

La **cursiva** se define porque se inclina hacia la derecha, sustituye al subrayado de la escritura dactilográfica y tiene diversos usos:

- Indica los títulos de libros, revistas y, en general, de cualquier creación humana.
- Marca los seudónimos y los sobrenombres.
- Indica que una palabra es coloquial o de origen extranjero.
- Se emplea en los nombres científicos de plantas y animales.
- Resalta una palabra o frase dentro de un texto escrito en redonda fina.
- Resalta y jerarquiza los títulos de capítulos y apartados en la división interna de un texto.

48 Letra negrita

La **negrita** se usa, como norma general, para destacar palabras u otros elementos del texto. En el ámbito periodístico, se componen en negrita los titulares y entradillas.

49 Letra versalita

La **versalita**, que se define como una mayúscula que tiene la misma altura que la minúscula, se utiliza para:

- las referencias internas de un mismo texto;
- destacar y diferenciar, en los índices onomásticos, los nombres de los autores de los nombres de las materias;
- señalar los números escritos en cifras romanas, como los siglos, las páginas de un prólogo...

Se desaconseja usar las mayúsculas o versales como recurso gráfico para destacar palabras o fragmentos en el interior de un texto porque ello vulnera la normativa ortográfica, que restringe el uso de la mayúscula a la inicial de los nombres propios. Además, y dado que la mayúscula rellena el espacio entre líneas, reduce la legibilidad del texto y, por lo tanto, tiende a producir el efecto contrario.

! Las palabras escritas en mayúscula deben llevar acento gráfico si les corresponde según las normas de ortografía.

El papel

50 El papel, soporte material

El formato de papel más utilizado para las comunicaciones escritas es el DIN (Deustche Industrie Normen) A4, de unas medidas de 210 x 297 mm, tanto en el entorno académico como en la mayoría de los usos sociales y profesionales.

Otra cuestión importante es la calidad del papel. Para comunicaciones externas importantes es conveniente utilizar papel blanco con un grosor y un gramaje o densidad considerables, pues así conferimos mayor entidad a nuestro texto. Por contra, el papel ligero de peso y ecológico puede usarse

en nuestras anotaciones previas o borradores. El papel reciclado proviene del aprovechamiento del papel ya usado, con el que se obtiene una pasta de papel de inferior calidad y tono grisáceo. Este se considera, además, ecológico cuando en el proceso de recuperación se ha evitado el uso de cloro para blanquearlo. Si, a pesar de su aspecto, decidimos usar esos tipos de papel para comunicaciones formales, sacrificamos la estética del texto, pero transmitimos una imagen personal de sensibilidad hacia el entorno natural.

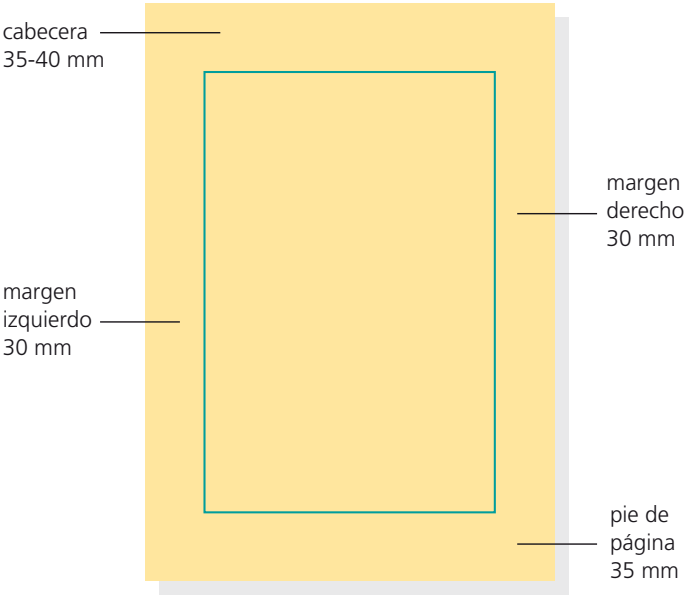
El diseño de la página

Cómo disponer el texto

La disposición del texto en la página en blanco es un factor decisivo. Afecta a la eficacia de nuestro mensaje y a la idea que el receptor pueda hacerse de nosotros, pues la primera impresión que reciba será la imagen del texto escrito.

Si se trabaja con un procesador de textos informático, podemos definir de antemano la disposición y extensión del escrito mediante el número de líneas por página y el número de caracteres por línea. Esta tarea recibe el nombre de **configuración**. A través de ella estableceremos las características tipográficas de las páginas de todo el documento; por ejemplo, el espacio interlineal, fundamental para la presentación formal del texto. Si reducimos el interlineado, el texto quedará excesivamente comprimido y su lectura será difícil. Normalmente, y si no se trata de textos muy específicos, el interlineado será el que nos proporcione automáticamente el procesador o el programa de edición.

Todos los textos, a excepción de algunos muy específicos, como las cartas comerciales, han de centrarse y delimitarse con una cabecera, márgenes a ambos lados y un pie de página. Las extensiones recomendables son, por lo general, las siguientes:



El texto se sitúa en este espacio, en el recuadro limitado por la cabecera, el pie y los dos márgenes, el izquierdo y el derecho. De esta manera, nuestro escrito no solo gana en presentación, sino que resalta y aumenta su valor.

52 Interlineado

El espacio en blanco que queda entre dos líneas escritas se llama *interlínea o interlineado*. Las líneas en blanco son un recurso muy efectivo de legibilidad; por eso es recomendable respetarlo y no invadirlo con el uso de mayúsculas o subrayados en el interior del texto.

El interlineado general suele ocupar un espacio equivalente al cuerpo de la letra. Se denomina *interlineado sencillo*. Se aconseja utilizar un interlineado más amplio (uno y medio o incluso más) antes y después de un título y antes o después de un fragmento que queramos destacar, como la reproduc-

ción de un artículo de un texto legal o cualquier tipo de cita literal.

En escritos breves, se puede aumentar ligeramente la interlínea para producir un efecto que se conoce como «airear» el texto, y así repartirlo mejor en la página.

DIVISIÓN DE PÁRRAFOS

Los párrafos y sus tipos

53

Los párrafos o parágrafos –las partes del escrito comprendidas entre dos puntos y aparte– constituyen unidades de sentido, ya que cada párrafo debe desarrollar un aspecto o idea nueva del asunto tratado. Además, los párrafos constituyen unidades gráficas que revelan esas divisiones en el contenido. Es conveniente graduar la extensión de los párrafos que forman el texto. Párrafos demasiado largos indisponen inicialmente al lector y lo fatigan porque se ve obligado a fraccionar su contenido durante la lectura. Los párrafos demasiado cortos, en cambio, provocan un esfuerzo de recomposición del texto que reúna ideas similares o relacionadas que se han presentado separadas. En este sentido, una disposición adecuada de la página debe contener los suficientes espacios en blanco, creados por los diferentes párrafos, para que el lector descanse en su lectura y, lo que es más importante, pueda ir reflexionando sobre lo que ha leído.

Existen varios tipos de párrafos, según la distribución de los espacios en blanco.

Párrafo ordinario

54

Es el más tradicional y comienza con una sangría por la izquierda, de aproximadamente cuatro espacios, en la primera línea, que indica el cambio de párrafo:

> El aparato fonador humano puede producir una cantidad ilimitada de sonidos, pero no todos se utilizan para diferenciar significados. Solo los que cumplen esa función pasan a ser considerados como materialización en el significante de los fonemas, las unidades mínimas que estudia la fonología.

55 Párrafo alemán o moderno

Es igual que el ordinario, pero sin la sangría inicial. El cambio de párrafo se indica con un interlineado en blanco.

> El aparato fonador humano puede producir una cantidad ilimitada de sonidos, pero no todos se utilizan para diferenciar significados. Solo los que cumplen esa función pasan a ser considerados como materialización en el significante de los fonemas, las unidades mínimas que estudia la fonología.

56 Párrafo francés

El texto se dispone de forma inversa al párrafo ordinario; es decir, se sangran todas las líneas menos la primera. Suele usarse en listas o apartados desplazados hacia el interior.

> El aparato fonador humano puede producir una cantidad ilimitada de sonidos, pero no todos se utilizan para diferenciar significados. Solo los que cumplen esa función pasan a ser considerados como materialización en el significante de los fonemas, las unidades mínimas que estudia la fonología.

Asimismo, el texto puede organizarse dentro del cuerpo de la página de distintas formas. La más convencional es en una única columna, donde todas las líneas están justificadas por ambos lados (todas tienen la misma longitud). Se puede optar por otras distribuciones del texto en el cuerpo de la página: a dos o más columnas, como en los artículos periodísticos; a una sola, combinando párrafos distintos, etc.

La distribución del texto denominada *en bandera* consiste en justificar exclusivamente las líneas en el margen izquierdo, de manera que los finales son irregulares en el margen derecho. Esta organización ofrece la ventaja de no presentar espacios blancos entre palabras en el interior de las líneas. Se considera más moderna que la anterior y suele usarse con el párrafo alemán.

Como podrá apreciar el lector, para la composición de este manual se ha optado por el párrafo alemán y el texto justificado.

TÍTULOS Y NUMERACIONES

En determinados textos de carácter profesional, informes laborales, trabajos universitarios, etc., los apartados ordenan el texto y anuncian de forma clara su contenido. Los títulos han de ser breves y significativos. Para el lector constituyen una herramienta muy útil, por cuanto le permiten ganar tiempo y realizar lecturas selectivas o parciales de aquellos aspectos que más le interesan.

Los apartados se suelen indicar con títulos en negrita. Es aconsejable que sean de la misma familia tipográfica general del texto, aunque pueden aumentar de tamaño, de acuerdo con la jerarquía de los apartados. En general, es preferible escribir los títulos en minúscula y negrita, utilizando un cuerpo dos puntos superior al del texto general o al del título inmediatamente inferior en jerarquía en el mismo texto. Los títulos no deben llevar ningún signo de puntuación final.

Junto con los títulos, la numeración indica la jerarquía de las ideas expuestas. Refleja el plan o estrategia textual, al mismo tiempo que permite realizar un sumario o esquematización del contenido. Veamos, a modo de ejemplo, los títulos de un apartado en un manual práctico de gramática española.

2. FONÉTICA Y FONOLOGÍA
2.1. Definición general
2.2. El sonido
2.3. El aparato fonador
2.4. El proceso de fonación
2.5. La clasificación de los sonidos

! No hay que abusar de las subdivisiones de la materia del tipo 1.1.1.2. o 1.2.1.2, ya que resulta muy difícil para el lector recordar los elementos de la jerarquía principal mediante una información que parece prácticamente un código cifrado.

Ilustraciones y gráficos

58

¿Cómo hacer más atractiva la lectura?

Cualquier tipo de ilustración o representación gráfica cumple una función auxiliar con respecto a los textos escritos. Pueden ilustrar el contenido de una parte del texto o bien **visualizar** las informaciones más complejas, formadas por muchos datos secundarios como, por ejemplo, estadísticas y porcentajes numéricos.

La representación gráfica hace más atractiva la lectura y activa la memoria visual. Así, si se combinan textos y gráficos se facilita el entendimiento del mensaje, pues a la lógica de las palabras se une el análisis visual de los gráficos. De hecho, con la representación gráfica se activa un canal comunicativo adicional: el visual.

Las representaciones gráficas como complementos del texto son especialmente adecuadas en los escritos de índole laboral y en la enseñanza, donde la confección y la interpretación de esquemas y gráficos se convierte en una técnica activa de aprendizaje. Las representaciones gráficas utilizadas son muy diversas. Destacan fotografías, dibujos, tablas, organigramas, itinerarios, gráficas cualitativas (cuadros sinópticos) y gráficas cuantitativas.

En cualquier caso, su uso tiene que estar justificado. Debemos situar adecuadamente la ilustración, identificarla con un pie numérico o de texto y comentarla en un lugar cercano a su aparición.

EL TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE TEXTOS

El procesador de textos

El gran avance dado por la mecanografía ha sido ampliamente superado por el tratamiento informático de textos, las redes telemáticas y los nuevos canales como el correo electrónico.

El procesador informático de textos ha revolucionado de forma radical la escritura, puesto que no solo ha modificado el canal, sino incluso los hábitos del emisor y el manejo del código. Afecta, por completo, a todo el proceso: la textualización, la revisión, la legibilidad y presentación del texto, el diseño gráfico, etc. El ordenador ha sustituido por completo a la máquina de escribir, dadas las grandes ventajas que aporta:

► **Podemos realizar cualquier cambio o modificación en el texto,** sin necesidad de escribir de nuevo toda la página o el texto entero.

► **La limpieza y presentación formal son impecables:** No existen problemas caligráficos, ni errores mecanográficos, ni señal alguna de las correcciones realizadas.

► **Las ideas se resaltan mucho mejor** al poder utilizar distintos tamaños, tipos y atributos de letras: cursiva, negrita, etc.

► **El emisor puede definir automáticamente la configuración del texto:** la longitud de cada página, la extensión de márgenes, cabeceras y pies de página, el espacio interlineal, la disposición gráfica del texto, la numeración de las páginas, etc.

► **Resulta relativamente fácil introducir en un texto ilustraciones y otros recursos gráficos.**

► **Es posible trabajar con varios textos simultáneamente.**

► **El almacenamiento y clasificación de los textos es rápido, funcional y economiza espacio.** La información se registra en soportes magnéticos sustitutos del papel y de los grandes archivadores. Y ello nos permite crear bases de datos que sustituyan por completo las fichas y los ficheros convencionales.

► **Ya empiezan a consolidarse nuevas prestaciones,** como el reconocimiento digital y procesado de nuestra caligrafía y de nuestra voz, que directamente quedarán registradas como texto.

! Cada vez se escriben y se transmiten menos textos escritos de puño y letra. A menudo, los borradores o las notas previas al texto definitivo se hacen a mano, pero tienen un uso exclusivamente personal. Con los avances tecnológicos la escritura se realiza a través de medios digitales, como los procesadores de textos de los ordenadores, que suelen estar conectados a impresoras electrónicas. Así que la caligrafía ha dejado de ser personal y se ha optado por el uso generalizado de ciertos tipos de letra, para mayor claridad de todos los textos. Es recomendable usar estos medios para todo tipo de escrito, excepto en las notas o cartas de carácter estrictamente privado.

Ámbito Académico

ámbito académico

El texto en la enseñanza

60

En la escuela tomamos contacto por primera vez con la escritura; en ella adquirimos los fundamentos de la expresión escrita y los ponemos en práctica en todas las actividades propias del proceso de aprendizaje: fichas, ejercicios y trabajos escolares, apuntes, resúmenes y exámenes.

61

La importancia de una correcta competencia redactora

A lo largo de nuestra vida académica, expresarse bien por escrito comporta muchas ventajas. Ya que escribir sobre algún tema, bien sea para redactar un trabajo académico o para responder a una cuestión en un examen, supone demostrar los aprendizajes adquiridos y, por lo tanto, resulta determinante para conseguir buenas calificaciones en las pruebas de evaluación.

Para lograr estas competencias en el ámbito de la enseñanza, en este capítulo trataremos de forma detallada cómo tomar buenos apuntes, cómo realizar un resumen y cómo confeccionar y presentar un trabajo académico. Aunque todo lo aprendido se podrá aplicar también a la redacción de fichas, comentarios de texto, análisis literarios, exámenes, etc.

Los apuntes

62

Hoy en día la enseñanza ha diversificado mucho sus recursos. Pero las explicaciones del profesor siguen siendo una de las principales actividades de transmisión de contenidos. La capacidad del ser humano para asimilar y retener la información recibida es limitada, y por eso resulta muy útil **tomar notas** que sirvan para **recordar** el contenido de una explicación.

Los apuntes: tomando las ideas básicas

63

Aunque intentemos registrar todo lo que dice el maestro, resulta imposible anotar el contenido íntegro de un discurso oral: es necesario apuntar las ideas básicas para que después, días o semanas más tarde, el alumno pueda reelaborar los mensajes y recordar las ideas más importantes de lo que escuchó.

Por lo tanto, tomar apuntes en el aprendizaje de cualquier materia suele ser necesario para su estudio y requiere una escucha atenta y selectiva. Tomar notas mientras se escucha una explicación del docente puede ser una buena manera de comprender su contenido y nos servirá, además, para preparar un material de estudio de gran utilidad. Una de las ventajas de esa fuente de información será, precisamente, su carácter personal. Antes de anotar, el alumno debe escuchar y entender las explicaciones. Solo así los apuntes tienen validez y servirán, incluso, para recordar mucho más de lo que aparentemente queda escrito.

Reproducir un contenido didáctico mediante las anotaciones tomadas en clase supone producir un texto del cual nosotros mismos seremos receptores más tarde, al estudiar. Por ello, parte de lo expuesto en el capítulo anterior **Redacción y estilo** tiene en este apartado una aplicación parcial. Unos buenos apuntes serán productivos cuando, venciendo el olvido y el paso del tiempo, saquemos provecho de la información que contienen cuando esta nos haga falta.

Aspectos formales

64 Cómo redactar y ordenar los apuntes

A veces, los apuntes tomados en una sesión pueden servir como fuente de información o como material de estudio si los usamos de manera inmediata. No obstante, si debemos estudiarlos al cabo de cierto tiempo, es posible que nos encontremos con ciertas dificultades para interpretarlos. El motivo es que las notas que tomamos en clase suelen ser telegráficas y contener abreviaturas convencionales o de uso personal empleadas para ahorrar tiempo de escritura. Además, pueden incluir diagramas, columnas, flechas y otros recursos gráficos dibujados de manera esquemática y apresurada. Con el fin de que ese material sea útil para el estudio a largo plazo, es muy recomendable reelaborarlo para que resulte más legible. Es lo que se conoce popularmente como «pasar a limpio», un esfuerzo que podemos rentabilizar si, además, introducimos cambios que mejoren el texto. Los cambios pueden suponer redactar oraciones completas a partir de palabras sueltas, mejorar el aspecto visual del texto e incluso añadir datos de otras fuentes. Es aconsejable no dejar pasar demasiado tiempo antes de realizar esta tarea de revisión y mejora de los apuntes, con el fin de que los datos anotados estén todavía «frescos»

> **!** Es fundamental ordenar los apuntes por temas y guardarlos de manera que no se mezclen sesiones distintas o asignaturas. Un buen sistema para almacenarlos son las carpetas con separadores, preferiblemente con un sistema de fijación lateral, como las anillas o los encuadernadores de pinza.

Señalamos a continuación una serie de recomendaciones sobre la presentación y orden internos de los apuntes:

► **Es muy útil anotar en la cabecera de cada hoja el título de la lección o del tema, la fecha y el número de página.** De esta manera, si el profesor realiza algún salto en el programa o se nos desordenan los apuntes, podremos re-

organizarlos para el posterior estudio. La numeración puede ser correlativa dentro de las notas de una misma asignatura, o bien referirse solo a un día o tema.

► **Es aconsejable escribir por una sola cara.** La parte posterior puede servirnos para añadir información complementaria o, en cualquier caso, apuntar anotaciones propias cuando estudiemos.

► **Es recomendable escribir con bolígrafo y no con lápiz,** ya que el trazo puede desvanecerse por la acción de la humedad o del roce y ser prácticamente ilegible.

► **No hay que rellenar por completo la hoja;** es mejor dejar un extenso pie de página donde podremos anotar datos importantes, como citas bibliográficas, bibliografía o direcciones electrónicas de interés para el tema.

► **Siempre hay que dejar márgenes,** tanto a la izquierda del escrito como a la derecha. No solo porque una página clara y agradable facilita el estudio, sino porque al estudiar, al repasar los contenidos, se suelen añadir notas en los márgenes y se subraya lo fundamental. Por ejemplo, podemos señalar en los márgenes derechos los pasajes que no entendimos bien del todo, y en una próxima clase consultar al profesor. La existencia de los márgenes izquierdos nos servirá, posteriormente, para encuadernar toda la información sobre una asignatura sin perder texto.

Utilización de signos y abreviaturas

Como es imposible y también innecesario escribir todo lo que dice el profesor, el alumno debe desarrollar en sus apuntes todo un sistema de signos y abreviaturas, que serán el **código** particular de sus anotaciones. Usar signos y abreviaturas, además de economizar esfuerzos, permite al estudiante concentrarse más en las explicaciones del profesor.

Los signos algebraicos o matemáticos se han generalizado en la toma de apuntes de cualquier materia, ya que sustituyen a una o varias palabras al mismo tiempo. Su significado, aunque bastante preciso, puede ser polisémico. Por ejemplo, el signo de igualdad (=) puede significar, según los contextos: *igual que, igual a, lo mismo, idéntico, exacto,* etc.; es decir, palabras que guardan entre sí una relación de sinoni-

mia. Por ello, cada persona ha de elaborarse su propio código y dotarlo de significado según las situaciones.

Por lo que respecta a las abreviaturas, pueden ser convencionales, como las que aparecen en los diccionarios. Pero, cada uno de nosotros puede también abreviar a su gusto cualquier palabra. Se suelen contraer las palabras reduciéndolas a su primera sílaba o bien a la letra inicial. Es un procedimiento muy práctico para reproducir palabras que tienen una frecuencia muy alta de aparición, como son, por ejemplo, las conjunciones, los pronombres relativos o los adverbios formados con el sufijo *-mente*. Además, en cada asignatura podemos utilizar unas abreviaturas determinadas para el léxico específico de la materia. Veamos un ejemplo de abreviación en la escritura de una idea.

1) El profesor de literatura puede afirmar:

En el siglo XIX triunfa en toda Europa un género literario que será la expresión de la nueva clase social dominante, la burguesía. Se trata del auge y éxito de la novela realista.

Esta explicación puede anotarse como sigue:

S. XIX Europa triunfa gen. lit., expresión nueva cl. soc.
la burguesía : nov. realista.

2) En una clase de biología podemos escuchar:

El movimiento de los flagelos de las bacterias implica un incremento importante del gasto de energía.

Afirmación que puede anotarse como sigue:

Mov. flagelos de bacterias → + gasto Σ

El contenido

Sintetizar el contenido

Unos buenos apuntes deben incluir las ideas principales de una explicación oral. Consecuentemente, la habilidad de tomar buenos apuntes requiere la suficiente capacidad de síntesis como para seleccionar y reconocer con eficacia las ideas básicas.

Para tener un buen criterio de selección de las ideas es muy recomendable conocer las partes de la intervención oral. En ocasiones el profesor facilita un esquema previo o escribe un guion en la pizarra. Cuando esto no ocurra, podemos echar una mirada al índice del tema en el libro de texto de la materia, en caso de que haya alguno. El guion facilitado por el profesor o el índice del tema en el libro anuncian los puntos fundamentales de la explicación.

Intentar anotar prácticamente toda la explicación es un esfuerzo innecesario y que tiene inconvenientes. Crea en el alumno una ansiedad por no perder palabra alguna, lo que desvía su atención del lo más importante: entender lo que dice el profesor y por consiguiente perder el hilo argumental del discurso. Asimismo, hay que considerar que el discurso de un profesor contiene, como toda exposición oral, algunos pasajes superficiales, además de paráfrasis y repeticiones de ideas.

► **Definitivamente, convertirse en taquígrafo del profesor no es tomar apuntes.**

El método opuesto, limitarse a copiar el guion o esquema inicial utilizado por el profesor o elaborar uno propio con las ideas básicas, pero sin darles desarrollo ni dotarlas de significado, también resulta poco eficaz. Si el esquema no se desarrolla, todo lo que el alumno haya comprendido lo borrará el olvido en poco tiempo.

El método más fiable es una selección intermedia y cualitativa: anotar las ideas fundamentales sobre un tema, pero plenas de contenido, desarrolladas. Al no pretender apuntarlo todo, nuestra atención y concentración se dirigen a la comprensión de las ideas, por lo que nuestras notas ganarán en calidad y provecho.

! El docente suele aportar muchas pistas que ayudan a detectar las ideas más importantes: las anuncia, las repite, define pausadamente algunos conceptos o los escribe en la pizarra, etc. Con los recursos comentados, si el alumno utiliza su propio código de signos y abreviaturas, tomar apuntes no ha de resultar una tarea ardua.

Los resúmenes

67

Resumir es **condensar** de forma **abreviada** las ideas principales de un tema contenido en unos apuntes, un apartado, una lección o un artículo en una publicación.

Resumir como técnica de estudio

68

Los resúmenes pueden ser de gran ayuda al estudio, ya que seleccionar y sintetizar las ideas de un texto más largo es una manera de verificar la comprensión de su contenido. Es decir, realizar esquemas y resúmenes en los ratos dedicados al estudio es una buena preparación para los exámenes.

Resumir es también una actividad de redacción requerida a menudo por los docentes, ya sea en ciertos ejercicios prácticos o en las pruebas escritas de evaluación. Puede ser que el estudiante deba resumir un artículo o un libro entero, o bien deba responder con una extensión muy limitada alguna de las cuestiones que plantea un examen. Sin duda, la práctica del resumen permite comprobar hasta qué grado se han asimilado los contenidos fundamentales que son objeto del aprendizaje.

Aspectos formales

Estructuración del resumen

69

Un resumen es una **exposición** breve de un asunto, que adopta la forma normal de un texto originado tras la lectura y la comprensión de unas ideas. Por consiguiente, debe presentar la estructuración y disposición interna de todo texto, tal y como se abordó en el apartado dedicado a la textualización (ver epígrafe 11). Las ideas deben presentarse con oraciones gramaticalmente completas, ordenadas en párrafos relacionados, lo que otorga unidad, sentido y claridad al nuevo texto.

! La extensión del resumen, con respecto al original, debe ser de entre un tercio y una quinta parte. Una amplitud mayor a un tercio del texto original no sería un resumen; y una síntesis inferior a una quinta parte se convierte en un resumen parcial o un esquema incompleto. Así pues, la brevedad, dentro de unos límites, constituye la característica definitoria del resumen.

La capacidad de síntesis –es decir, la facilidad para apreciar las ideas importantes, imprescindible para el resumen– puede ejercitarse previamente subrayando el texto y elaborando un esquema del contenido. Para subrayar es necesario haber comprendido bien el contenido del texto y saber cuáles son sus apartados fundamentales. Pueden usarse distintos colores para distinguir la información principal de otra información importante pero secundaria. Por eso resulta más fácil hacerlo siempre en una segunda lectura.

Elaborar un esquema consiste en sintetizar de forma telegráfica, ordenada y visual las ideas esenciales de un texto o materia. Suele hacerse a partir de los elementos subrayados; incluso podría decirse que el esquema es la distribución jerárquica y visual de lo subrayado. Hacer un buen esquema significa encontrar el esqueleto del tema, el armazón que permitirá elaborar el resumen.

El contenido

Hallar las ideas sustanciales

El resumen ha de ser un texto sintético donde aparezcan las ideas sustanciales, junto con los argumentos o las informaciones que las sostienen; es decir, reflejará la estructura y organización de los materiales del texto original. Por este motivo, antes de redactarlo hay que examinar el tipo de texto y su intención comunicativa (su plan discursivo); por ejemplo, comprobar si se trata de un texto informativo, como una lección de un tema, o bien de un escrito científico que plantea unas hipótesis a partir de unos supuestos. El subrayado y el

esquema habrán aclarado bastante el plan que gobierna el texto. El descubrimiento del plan es primordial para condensar la información esencial.

Como normas fundamentales no deben incluirse datos no existentes en el texto original pues falsearíamos la información, ni tampoco opiniones personales. Al redactar el resumen es aconsejable, sobre todo para el aprendizaje, adoptar la disposición interna del texto original. Pero si ya hemos vislumbrado su plan interno, tampoco es imprescindible reproducirlo. Podemos redactar el resumen siguiendo otros criterios distintos.

Técnicas de reducción

71

Elaborar un texto breve a partir de otro más extenso, o, incluso, de diversos textos consultados sobre un tema, requiere aplicar algunas técnicas para reducir el contenido.

TÉCNICAS PARA LA REDUCCIÓN	
elisión	Se suprimen algunas ideas no esenciales y todas las expresiones que presenten informaciones redundantes o prescindibles.
generalización	Se reúnen bajo una expresión general distintos datos o ejemplos que en el texto original aparecían detallados.
fusión	Se incluyen diversos contenidos en un enunciado que contenga los conceptos o las ideas anteriores.
abreviación	Se expresa una idea básica del texto en un solo enunciado muy conciso.

Reseñas y recensiones

72

En el ámbito académico es habitual realizar reseñas o recensiones de textos o libros completos, ya sea como actividad didáctica o como tarea previa a la elaboración de un trabajo de investigación. La reseña se diferencia del resumen porque, siempre de forma breve y en muy pocas líneas, emite un juicio crítico acerca de un texto, al mismo tiempo que selecciona y condensa su contenido. Es un tipo de escrito muy

parecido a las críticas literarias que aparecen en las secciones de cultura de un periódico. La recensión es un resumen más extenso de un libro donde también se presentan comentarios de valoración crítica.

Observemos el proceso lógico que arranca con la lectura de un texto original de carácter informativo y se resume de la manera que se muestra posteriormente. El texto original pertenece a un dossier de bachillerato sobre el tema de la piel.

La piel humana

La piel es el órgano donde se asientan todos los receptores de las sensaciones exteroceptivas. Su espesor varía desde 0,5 mm en los párpados hasta 3 mm en el talón. Está formada por el cutis y el subcutis. El cutis consta de dos capas: la más externa, la epidermis, y la interna, la dermis.

La epidermis del adulto está formada por un epitelio plano pluriestratificado queratinizado. La superficie de la epidermis tiene un dibujo reticular que se debe a la presencia de una serie de surcos. En las palmas de las manos y en las plantas de los pies hay una serie de surcos paralelos y entre ellos crestas bajas (huellas dactilares), en las que desembocan las glándulas sudoríparas.

En la epidermis se diferencian tres capas: la capa córnea, superficial, formada por células queratinizadas y por lo tanto, muertas, que se renuevan constantemente; la capa granular, formada por dos o tres estratos de células con gránulos de queratina, en proceso de queratinización; y, por último, la capa germinativa, por debajo de la anterior, constituida por células vivas que se dividen y van substituyendo a las que caen en la capa córnea. Las células de la capa germinativa poseen el pigmento denominado melanina, que nos protege de los rayos solares (bronceado).

La dermis es un tejido conjuntivo constituido por dos capas: la capa papilar se encuentra por debajo de la capa germinativa,

posee abundantes capilares (vasos sanguíneos) y unas eminencias llamadas papilas. La capa reticular está debajo de la anterior, es rica en fibras de colágeno y pobre en capilares. La piel debe a esta capa su resistencia mecánica y su elasticidad.

El subcutis es una capa formada por tejido adiposo (grasa). Su función es almacenar grasa, ser depósito de agua y actuar de cojinete amortiguador de presiones.

La piel es un órgano fundamental del cuerpo humano, y en ella se localizan diversos receptores sensoriales:

– Receptores del tacto
Las fibras nerviosas de los pelos, situadas en la dermis, son las dendritas de una neurona que penetran en el folículo piloso. Así, cualquier movimiento del pelo es detectado por la neurona.

Los corpúsculos de Meissner son receptores capsulados situados en la capa papilar de la dermis. Son abundantes en las yemas de los dedos de las manos y los pies.

– Receptores de la presión
Los corpúsculos de Paccini son receptores con aspecto capsulado; es decir, están formados por numerosas láminas concéntricas. Se localizan en el subcutis.

– Receptores del dolor
Consisten en dendritas libres, no capsuladas, que cruzan todo el espesor de la piel hasta llegar a la capa córnea. Se cree que su estimulación se produce a partir de ciertas sustancias químicas que liberan las células al ser destruidas por algún factor mecánico, térmico, etc.

– Receptores del frío
Son los denominados corpúsculos de Krause. Tienen forma ovoide y pertenecen al tipo de los capsulados. Están situados en la parte superficial de la dermis y abundan especialmente en la boca, epiglotis y glande. La superficie corporal dispone de unos 250 000 puntos de frío.

– Receptores del calor
Se trata de receptores capsulados situados en la parte profunda de la dermis e incluso en el subcutis. Reciben el nombre de corpúsculos de Ruffini. Tenemos unos 30 000 puntos de calor en nuestro cuerpo.

► Las ideas esenciales de este texto se pueden resumir como sigue:

La piel humana

La piel está constituida por el cutis y el subcutis. El cutis se divide en epidermis y dermis.

La epidermis es un epitelio plano pluriestratificado queratinizado, cuya superficie está surcada en las plantas de los pies y en las manos por pliegues que forman las huellas dactilares, donde desembocan las glándulas sudoríparas. Consta de tres capas: la capa córnea, superficial y formada por células muertas, donde también encontramos los receptores del dolor (dendritas libres); la capa granular, células en proceso de queratinización; y la capa germinativa, constituida por células que contienen melanina (y que sustituirán a las de la capa córnea).

La dermis es un tejido conjuntivo que consta de la capa papilar, situada debajo de la germinativa, donde abundan los capilares y las papilas. En esta capa se localizan los receptores del tacto. En la capa reticular abundan las fibras de colágeno y los capilares sanguíneos. Esta capa es la responsable de la resistencia mecánica y de la elasticidad de la piel. También se encuentran los receptores del frío en la parte más superficial y los del calor en la más profunda.

El subcutis es un tejido adiposo amortiguador cuya función es almacenar grasas y agua. En esta capa se encuentran los receptores de la presión.

73 Los trabajos académicos

Por trabajo académico se entienden todas aquellas composiciones escritas, fruto de un estudio o investigación previa, en las que se desarrollan y expresan ideas, experiencias y opiniones. La definición es muy amplia, pues acoge desde los trabajos iniciales de la enseñanza secundaria hasta cualquier investigación o monografía universitaria.

74 Los trabajos escritos en la enseñanza

La elaboración y redacción de trabajos es una actividad y un método de aprendizaje con el que todos los estudiantes en algún momento u otro de su trayectoria escolar se han enfrentado.

Pueden ser muy variados en función del nivel académico. En la enseñanza secundaria generalmente consisten en reunir información alrededor de un tema del currículo académico, a partir de diferentes fuentes de información: un autor literario, un estilo artístico, una obra literaria, un tema de actualidad. En el ámbito universitario persiguen objetivos más ambiciosos, porque suelen proponer la investigación de un tema que no siempre cuenta con fuentes bibliográficas convencionales o bien consisten en analizar la bibliografía sobre un tema para enfocarlo desde un punto de vista novedoso.

La redacción de trabajos inicia al estudiante en el dominio de las técnicas propias del trabajo científico. Demuestra la capacidad de reflexionar sobre un tema, buscar, contrastar, procesar, estructurar información y comunicarla a otras personas. En algunos planes de estudios de bachillerato y algunas carreras proponen un trabajo de fin de etapa donde el estudiante debe aplicar el conjunto de los conocimientos adquiridos en diversas materias a lo largo de un período de formación. En general, un trabajo académico presenta el resultado de una investigación y, aunque el autor no tenga la intención de publicarlo, tiene una finalidad informativa.

Tipos de trabajos académicos

Su tipología puede ser muy variada, en función de los materiales utilizados, del método de investigación y el sistema de exposición del resultado. Como rasgo común, tienen su carácter monográfico (presentan unidad temática) y, de manera general, pueden distinguirse distintos tipos:

► **Trabajos monográficos expositivos.** Tienen la finalidad de reunir y estructurar información sobre un tema concreto. Son trabajos de **síntesis** que presentan una visión general. Suelen seguir un método **inductivo**; es decir, se extraen principios o conclusiones generales a partir de hechos individuales. Su función es informar, de manera que pueden convertirse fácilmente en un texto de género didáctico o periodístico dirigido a no especialistas (compañeros de clase, lectores de una revista del centro...).

► **Trabajos de compilación bibliográfica.** El alumno elige un tema, realiza un estudio de la bibliografía sobre el mismo y redacta una presentación crítica a modo de «estado de la cuestión». Puede incluir la opinión personal.

► **Trabajo de investigación.** El estudiante investiga un tema nuevo, poco explorado o con un enfoque distinto, que puede incluir la búsqueda de datos en los medios de comunicación, algún experimento o la consulta de datos estadísticos, por ejemplo. Puede partir de una hipótesis inicial que se desea demostrar. Se espera que el resultado aporte conclusiones novedosas.

► **Análisis de experiencias.** Es frecuente en las carreras que implican una etapa académica de prácticas, como la medicina o la docencia. Se analizan experiencias, se comparan con otras semejantes, se valoran, se extraen conclusiones... A veces, reciben el nombre de memorias o proyectos y comparten características con el informe, texto que se presenta en el capítulo siguiente (ver epígrafe 131 **El informe**), dedicado a la expresión escrita en el ámbito profesional.

A pesar de las diferencias, las tareas que implican los distintos tipos de trabajo académico tienen características comunes en cuanto al proceso de elaboración y presentación del texto. Incluyen etapas distintas que se entrecruzan y simultanean con las fases de redacción (delimitación del tema, bús-

queda de información, lectura de bibliografía, preparación del índice, organización de la información encontrada, textualización...).

Aspectos formales

76

Normas generales de presentación

Los trabajos, como cualquier otro escrito, deben ajustarse a unas normas generales de presentación formal, para las cuales remitimos al lector al capítulo anterior (ver epígrafe 44). En los apartados siguientes ofrecemos asimismo algunas orientaciones específicas.

La presentación debe hacerse en formato estándar, editada mediante un procesador de textos. Si no hay plantillas o normas específicas del centro educativo, tenderemos a opciones generalizadas y aconsejables por criterios de legibilidad y funcionalidad, tanto en la configuración de la página como en la disposición de las distintas partes. Las siguientes opciones cumplen esos requisitos.

► **Página.** Tamaño: DIN A-4. Márgenes: superior, 30 mm; inferior, 250 mm; izquierdo, 30 mm; derecho, 250 mm.

► **Numeración.** A excepción de la portada, las páginas deben ir numeradas, con el número de página en el margen inferior de cada página, centrado o alineado a la derecha. La numeración incluye todos los apéndices o anexos.

► **Encabezado.** Puede incluir informaciones como el título del trabajo o del capítulo, siempre centradas o alineadas al margen exterior. En los encabezados se usa el mismo tipo de letra que en el texto principal, pero con un cuerpo o tamaño inferior.

► **Párrafos.** El cuerpo del texto debe presentarse justificado a la izquierda, preferentemente con párrafos alemanes (sin sangrado y separados por una línea en blanco). La justificación a la derecha es optativa.

► **Interlineado.** Suele utilizarse doble espacio o un espacio y medio para el texto principal, y un espacio sencillo para otros casos (citas textuales, ejemplos, listas internas...).

► **Tipo de letra.** Los tipos más habituales son Times New Roman y Arial. Aunque también puede usarse cualquier otro siempre que no resulte demasiado ornamentado. Se deben combinar tres tamaños: el de los títulos, el del texto y el de las referencias. Entre cada uno de ellos debe haber al menos dos puntos de diferencia, a fin de facilitar la identificación de cada elemento (por ejemplo, 14 para los títulos, 12-11 para el texto y 9-8 para las referencias, notas al pie, etc.).

! Los títulos de cada una de las divisiones internas deberán ser lo suficientemente claros y atractivos, para identificarlos con claridad. Los apartados deben ir numerados. No solo para indicar la jerarquía, importancia e inclusión de unos apartados dentro de otros, sino también por las referencias internas dentro del propio trabajo. Si necesitamos recordar alguna información que se ha comunicado en páginas anteriores, remitimos al lector al número del apartado correspondiente.

Partes del trabajo

Partes fundamentales

El trabajo consta de diversas partes formales, unas introductorias y otras finales que, respectivamente, preceden y cierran el cuerpo del texto propiamente dicho. Las detallamos a continuación, especificando su contenido:

► **Portada.** Por lo general, en la portada debe constar el título del trabajo, la asignatura, el destinatario, el nombre del centro educativo, facultad o departamento, el nombre y apellidos del autor o autores, el lugar y la fecha en que se ha finalizado el trabajo.

► **Índice o sumario.** Si el trabajo tiene una cierta extensión conviene agregar, después de la portada, un sumario o índice numerado donde se identifican los apartados y subapartados del mismo.

► **Introducción.** Es la presentación del contenido del trabajo. En la introducción, se exponen:

- La motivación y objeto del tema elegido.
- Los objetivos del trabajo.
- La metodología utilizada.

La introducción también puede anunciar las conclusiones de manera sintética.

► **Otros apartados introductorios opcionales.** Prólogo o presentación, agradecimientos, lista de abreviaciones utilizadas...

► **Cuerpo del trabajo.** Se organiza en partes o capítulos, que pueden subdividirse en apartados y subapartados.

► **Conclusiones.** Página con las conclusiones del estudio, expuestas de manera sintética y conectadas con los objetivos expresados en la introducción. Pueden referirse a las propuestas de actuación dados unos resultados o a los aspectos que quedan aún pendientes de investigar.

► **Bibliografía.** Especificación de las publicaciones consultadas (libros, artículos en revistas, textos legales, estudios estadísticos...). La forma de citar la bibliografía suele responder a criterios estandarizados. Hay unas **normas internacionales** (ISO 690: 1987) en las que se definen la selección de elementos y la secuencia de presentación de los mismos. Los centros universitarios suelen divulgar un estilo preceptivo de uso interno. En otros tipos de centro, si no existe indicación sobre el tema, aconsejamos el formato siguiente para los libros:

Serafini, M.T., *Cómo redactar un tema*, Barcelona, Paidós, 1995.

! Actualmente, es fácil encontrar recomendaciones y ejemplos para citar todo tipo de fuentes (artículos, monografías, tesis, direcciones URL, portales digitales...) en manuales de estilo, libros de texto e, incluso, en esas mismas fuentes: revistas, enciclopedias digitales...

Apartados finales opcionales

78

► **Notas.** Si han aparecido notas numeradas a lo largo del texto, el documento final debería incluir un apartado con una lista numerada de todas las que hayan aparecido, indicando la fuente.

► **Anexos.** Documentos que reúnen datos utilizados en el estudio (estadísticas consultadas, documentos legales) o informaciones de otro tipo, cuestionarios de entrevistas, columnas con resultados de estudios cuantitativos... Suelen numerarse para las remisiones (anexo I, anexo II...).

► **Índices específicos** de temas, ilustraciones, cuadros cronológicos, gráficas...

Otros aspectos formales

79

► **Citas.** En los trabajos de cierta ambición y envergadura suelen citarse textos o incluirse ejemplos de fuentes primarias (textos originales) o secundarias (obras sobre fuentes primarias). Como norma general, todas las citas se escriben a un solo espacio y centradas en el texto (justificación a ambos lados). De esta forma, se diferenciarán visualmente del resto del escrito.

► **Las citas pueden abreviarse para dejar lo esencial.** En ese caso, deberemos señalar la elisión o supresión de un pasaje con puntos suspensivos encerrados en un paréntesis. Si, por el contrario, realizamos comentarios personales en el interior de la cita, estos deberán incluirse entre corchetes.

FORMAS DE CITAR UN FRAGMENTO

- Situando entre paréntesis al final de la cita el nombre del autor, el título y la fecha de publicación.
- Numerando la cita y remitiendo a una nota a pie de página. Es el sistema cita-nota, que suele emplearse cuando se cita por primera vez a un autor.
- Si citamos textos de una obra que tiene diferentes ediciones, hay que precisar siempre a cuál de ellas remitimos.

> **!** No debe abusarse de las citas. Su función principal es apoyar con la mención de una autoridad nuestras afirmaciones, por lo que han de seleccionarse con buen criterio.

► **Las notas tienen una función básica,** que consiste en aligerar el texto de informaciones complementarias o accidentales para que el hilo de la argumentación permanezca, y no se rompa o no se confunda con lo accesorio, con lo puntual. Las notas deben ser breves.

► **Aplicaciones frecuentes de las notas:**

- Indican el origen de las citas.
- Amplían ideas secundarias y accesorias.
- Remiten a apartados anteriores del mismo trabajo.
- Citan fuentes donde se puede ampliar información.
- Explican las distintas variantes existentes en un texto original.

Las notas utilizan una serie de abreviaturas –algunas en latín– para no repetir los datos bibliográficos de una publicación que se cita varias veces.

ABREVIATURAS BIBLIOGRÁFICAS MÁS COMUNES	
vid.	abreviatura de *videtur* que equivale a *véase*.
ídem	equivale a *lo mismo*.
ibídem	significa *en el mismo lugar*.
op. cit.	abreviatura de *opere citato* u *obra citada*.
art. cit.	equivale a *artículo citado*.
cfr.	abreviatura de *confróntese*.
sic.	significa *así en el original*.

Para evitar el exceso de notas y aligerar la lectura, existe un sistema que sustituye en parte a las notas derivadas de citas. Nos referimos al sistema **autor-fecha**, muy indicado en trabajos sintéticos en donde se repasa «el estado de la cuestión» sobre algún asunto. El sistema autor-fecha consiste en

colocar, entre paréntesis y al lado del autor al que nos referimos, la fecha de publicación de su estudio crítico. Tal procedimiento debe acompañarse con una lista bibliográfica final, ordenada primero alfabéticamente y después de forma cronológica, a la que el lector interesado podrá acudir para obtener los datos bibliográficos completos.

El sistema es muy práctico cuando deseamos mencionar a un mismo autor que ha publicado varios estudios en fechas distintas.

> La tradición literaria del Cid no se circunscribe únicamente al *Cantar*: el estudio de otras obras y leyendas nos ayuda a veces a comprenderlo mejor. Smith (1982) analiza la formación y naturaleza de las leyendas cidianas en torno a Cardeña; demuestra (1976) que la representación del Cid en dichas leyendas es en parte deudora de la tradición biográfica de Carlomagno; y agrega (1980), en fin, un nuevo documento cidiano a su informe sobre la difusión del culto al héroe.
>
> Rico F. y A. Deyermond (ed.), *Historia y Crítica de la Literatura Española*. Edad Media, Barcelona, Crítica, 1991.

! El procesador de textos informático facilita enormemente la inserción de notas: nos permite numerarlas, calcula su extensión y la de la página, de tal forma que siempre aparecen las notas completas referidas a la página en cuestión. Es posible, asimismo, rectificar o intercalar una nueva nota sin que el texto o las restantes notas queden alteradas, pues el programa las renumera automáticamente.

EL CONTENIDO

Los contenidos del trabajo académico

Los trabajos académicos pueden ser de temas muy variados. Además del tema, el enfoque, el alcance o el nivel de profundización deseado determinan el contenido del texto. Por ello, en este apartado nos limitaremos a realizar una serie de indicaciones sobre la estructuración de cualquier posible

contenido y respecto a la función que las obras de consulta cumplen en los trabajos.

Los temas de trabajo suelen ser propuestas, más o menos abiertas, realizadas por el profesor, teniendo en cuenta las posibilidades del tema, su naturaleza, alcance, etc. También de forma usual, el profesor establece algunas normas, como la extensión mínima y máxima del trabajo, el formato, la posibilidad de usar bibliografía, etc. Puede, incluso, establecer los distintos apartados que formarán el trabajo, como guía para su mejor realización. Es frecuente asimismo que el docente cumpla una función de guía o tutor durante la realización del trabajo, mediante citas periódicas en las cuales transmite consejos y sugerencias al estudiante.

81 Cuándo y cómo consultar la bibliografía

Los primeros trabajos en la vida de un estudiante suelen ser guiados. En las primeras etapas puede ser muy recomendable elaborarlos sin consulta bibliográfica, con el fin de que el alumno desarrolle su capacidad intelectual e intuitiva, su creatividad, y se exprese con soltura sin influencia de lenguajes técnicos. Las primeras consultas deben ser en obras de referencia, como diccionarios enciclopédicos, enciclopedias, medios de comunicación o libros de divulgación.

En las etapas avanzadas, también es aconsejable reflexionar sobre el tema antes de acudir a la bibliografía especializada. Consultar bibliografía antes de tiempo conlleva muchos riesgos:

► **Si leemos inicialmente la bibliografía,** reduciremos nuestras posibilidades de enfocar el tema de manera original y tendremos ideas predeterminadas.

► **Impresionados por el lenguaje especializado,** podemos caer en la tentación de plagiar o copiar textualmente fragmentos de las obras consultadas.

► **El profesor, con toda probabilidad, se dará cuenta,** pues nuestro estilo sonará falso.

Por ello, si consultamos bibliografía, es mejor que sea después de una fase de reflexión personal. Y si, cuando lo hagamos, deseamos apropiarnos de alguna idea interesante,

podemos optar por citarla literalmente indicando su procedencia, o bien intentar hacerla nuestra utilizando otras palabras u otros giros expresivos, sin que nos traicione el estilo.

Contenido temático de las partes de un trabajo

► **Título.** Debe ser breve, significativo y, si es posible, sugerente. Los títulos largos o ambiguos indisponen y desorientan al lector. El título debería ser una presentación del contenido principal del trabajo.

► **Índice o sumario.** El índice refleja las divisiones internas del trabajo: partes, apartados, subapartados... Es el esqueleto del contenido, el resumen visual del trabajo, que permite conocer de un rápido vistazo las partes del escrito, al mismo tiempo que facilita la lectura parcial o selectiva.

► **Introducción.** En todo trabajo académico es necesaria una introducción, aunque sea breve. La introducción no solo es la toma de contacto entre el emisor y el receptor, sino que constituye también la presentación inicial del tema. En ella el autor debe presentar el contenido motivando al lector a la lectura. Incluye la exposición de los objetivos del trabajo y la metodología utilizada; además, puede anunciar sintéticamente el punto de llegada.

! Aunque el borrador de la introducción se puede preparar al inicio del trabajo, es muy recomendable redactarla cuando este se ha concluido y ya se tiene una visión completa del contenido.

► **Cuerpo del trabajo.** Es el grueso del texto, o desarrollo del contenido, dividido en partes, apartados y subapartados. Cada uno de ellos debe titularse de forma clara para dar una idea precisa de su contenido. En el cuerpo del trabajo aportamos información o argumentamos sobre el tema.

Si se trata de un trabajo expositivo, indicaremos todas las circunstancias que rodean al tema: lugar, tiempo, modo, causa, etc. (ver epígrafe 9) Por el contrario, si exploramos un tema y exponemos una teoría o verificamos una hipótesis, además de examinar rigurosamente cada circunstancia, deberemos apoyar nuestros argumentos mediante citas, ejem-

plos o razonamientos lógicos. En cualquier caso, las razones aportadas en torno a nuestra teoría deben ser objetivas y estar en todo momento argumentadas de forma convincente.

! Sea cual sea el trabajo, el estudiante debe evitar al máximo la subjetividad, tanto en el tratamiento del tema como en su expresión lingüística. Asimismo, deben evitarse las digresiones, que apartan al lector del hilo argumentativo principal. Las ideas secundarias, accesorias, podemos tratarlas en notas aclaratorias o ampliadoras.

La sucesión de los apartados y de las ideas dentro de cada apartado debe seguir un orden lógico que facilite la comprensión al lector y le conduzca a las conclusiones del trabajo. Este aspecto ha sido tratado con más detalle en el apartado **Esquemas lógicos,** del capítulo anterior (ver epígrafes 17 al 25), dedicado a las técnicas de redacción.

► **Conclusión.** El apartado de conclusión debe sintetizar lo más relevante del trabajo –las ideas básicas del texto–, así como proponer actuaciones de futuro o alternativas si el tema las admitiera. Si el tipo de trabajo lo permite, resulta muy ilustrador presentar las conclusiones agrupadas temática y gráficamente en forma de lista. Si se trata de un trabajo científico, en el que se ha defendido o se ha comprobado una teoría, es bueno referirse a los problemas pendientes que deben abordarse en ulteriores investigaciones.

► **Apéndices o anexos.** En trabajos sobre determinadas disciplinas (arte, arquitectura, comentarios críticos de libros, estudios de temas sociales o económicos, ...) puede ser necesario acompañar nuestro escrito con información complementaria que, dado su volumen o su aspecto puntual, resulta imposible de exponer en el texto o de desarrollar en las notas. Estos anexos pueden ser documentos de todo tipo: textos complementarios, planos o mapas, datos estadísticos, textos de la prensa, material audiovisual, etc.

Ámbito Profesional

ámbito profesional

La expresión escrita en la vida profesional

83

En el ámbito del trabajo, la expresión escrita cumple una función primordial, ya que **los documentos escritos son básicos** para el desarrollo de las actividades tanto de empresas privadas como de instituciones públicas. Mediante estos documentos se certifica, se garantiza el cumplimiento de las leyes, se confieren autenticidad a los acuerdos, se explicitan las múltiples relaciones laborales, etc.

84

Características de los escritos profesionales

La multiplicidad de relaciones que se genera en una organización suele requerir el uso de la lengua escrita en muchas ocasiones. Los diversos textos elaborados tienen unas características comunes:

- El emisor y el receptor son de fácil identificación.
- Se relacionan directamente con una actividad de la organización.
- Tienden a un único objetivo y a una información limitada.
- Están sujetos a convenciones de formato, contenido y lenguaje.
- Tienen carácter de documento.
- Utilizan un modelo de lengua funcional.

Toda forma de comunicación en las relaciones internas y externas de una organización o empresa debe tener las mismas características generales que son deseables para la empresa misma: moderna, eficaz, rentable, bien organizada, etc. Del mismo modo que las actividades de una organización tienden a un incremento de su eficacia, también deben hacerlo los mensajes.

En los escritos propios de la vida profesional se utiliza un registro lingüístico determinado, que difiere del tono coloquial

empleado en la conversación oral. Se trata de una lengua más formal que la usada en otro tipo de escritos (escolares, correspondencia privada, etc.) y que incorpora terminología propia de la actividad a que se refiere.

El lenguaje utilizado en esos escritos es funcional; no tiene pretensiones estéticas ni emotivas. Para ello, la lengua debe ser formal, directa, sencilla, correcta y tender a la economía. El estilo será sobrio, sin abusar de términos poco frecuentes, de expresiones complejas o de oraciones extensas que incluyan largos incisos o excesivas subordinadas.

Las comunicaciones que se generan y transmiten en una organización suelen diferenciarse en **externas** e **internas**, según pertenezcan o no sus destinatarios a ella. También podemos clasificarlas en distintos ámbitos:

COMUNICACIONES DE ÁMBITO LABORAL

correspondencia

Respuesta a una solicitud de trabajo o a la recepción de un currículum, pedido, envío, reclamación, y respuesta a una queja, declinación de una oferta, comunicación de pago, etc.

textos de promoción

Presentación de la empresa, oferta, folleto informativo, catálogo publicitario, comunicado de prensa, currículum vítae, etc.

textos de organización interna

Contrato de trabajo, convocatoria de reunión, acta de reunión, comunicado interno, anuncio, aviso, normativa, etc.

textos de relación con la Administración pública

Solicitud o instancia, alegación, queja, descargo, denuncia, recurso, etc.

textos protocolarios

Presentación personal, invitación, felicitación, bienvenida, nota de regalo, pésame, esquela, etc.

En este capítulo trataremos con detalle algunos de los documentos más representativos del ámbito profesional: el currículum vítae, la correspondencia formal, el informe, el acta de reunión, el certificado y el comunicado o nota interna.

85 El currículum vítae

El currículum vítae (en latín, *curriculum vitae* significa literalmente «carrera de la vida») es el documento escrito que **resume** los **hechos fundamentales de la vida laboral y profesional** de una persona en el transcurso del tiempo.

86 ¿Qué es y cómo se confecciona un currículum?

A lo largo de nuestra trayectoria profesional, con toda probabilidad deberemos enviar un currículum en varias ocasiones: cuando busquemos nuestra primer empleo o cuando queramos cambiar de trabajo. También los profesionales liberales que trabajan por cuenta propia ofrecen sus servicios y se sirven del currículum para poner de manifiesto la experiencia que avala su competencia profesional.

Para lograr estos objetivos, debemos realizar una presentación inteligente y positiva de nuestra persona a fin de proyectar nuestra mejor imagen a la empresa o institución a la que nos dirigimos.

Los currículum normalmente son personales, individuales. Pero también pueden considerarse como tales las ofertas realizadas por las grandes empresas privadas que aspiran a la adjudicación de obras públicas de gran envergadura.

Con respecto a los currículum personales, puede haber algunas diferencias en su diseño, según se persiga el primer empleo o se trate de cambiar de trabajo. También existen los currículum dirigidos; es decir, aquellos que se adaptan a unos requisitos muy concretos solicitados por las empresas en la sección de demandas de los periódicos.

Aspectos formales

87 La carta de presentación

El currículum es un resumen de los aspectos más sobresalientes de la vida profesional de una persona. Por ello, debe

ser conciso y breve, y ocupar una extensión máxima de entre dos y cuatro páginas, escritas siguiendo las orientaciones de los epígrafes 44 al 59.

El currículum suele ir acompañado de una carta en la que el solicitante ofrece sus servicios y argumenta su motivación por el puesto de trabajo al que opta. Esta carta ha de ser breve y sintética, destacando los intereses laborales y la capacitación y experiencia que se posee relacionada con el trabajo que ofrece el destinatario de la carta.

La carta de presentación es un requisito imprescindible tanto para ofrecerse a las empresas como para responder a las ofertas de empleo, sobre todo cuando queremos cambiar de trabajo. Si nos ofrecemos directamente a una empresa, es conveniente dar la impresión de haber escrito ex profeso; es decir, no hay que enviar cartas genéricas. Si, por el contrario, se trata de una respuesta a una oferta de empleo, en la carta indicaremos con la máxima precisión a qué anuncio estamos contestando, en qué periódico ha aparecido y en qué fecha. Normalmente, dicha oferta ya ofrece una referencia identificativa, numérica o en forma de siglas, para facilitar la respuesta. Un ejemplo:

> Los interesados deberán enviar un CV detallado al apartado de correos 28176 - 46080 Valencia, indicando en el sobre la referencia 1010.

La carta con nuestro ofrecimiento y el currículum serán nuestra tarjeta de visita, pero sobre todo nuestra **publicidad**, pues nos dirigimos a alguien desconocido a quien es necesario **seducir** de algún modo. Con el fin de transmitir seguridad personal y eficacia, es aconsejable redactar la carta de presentación del currículum en primera persona gramatical, avalando nuestra experiencia laboral con afirmaciones que demuestren hechos concretos, y evitar las expresiones vagas e indefinidas.

Para atraer la atención del lector, es conveniente destacar en la carta lo más importante de nuestro currículum, lo que más

nos cualifica y nos diferencia del resto de candidatos. La originalidad, la creatividad y la eficacia son criterios que tendrá en cuenta el seleccionador del personal de la empresa. Si resultamos atractivos por nuestros servicios, conseguiremos al menos que nuestro currículum sea conservado para ser considerado en una futura ocasión.

Mónica Latorre Guasch
Pablo Picasso, 9
28020 Madrid

EXPORTACIONES CÍTRICAS, SA
Carretera Barcelona, 124
12004 Castellón de la Plana

Distinguidos señores:

En relación a su anuncio publicado en *El Correo* de fecha 31/03/06, con la referencia 1010, les presento mi candidatura como secretaria trilingüe (inglés, francés y español) y especialista en derecho económico comunitario. Adjunto mi currículum vítae y fotocopias compulsadas de todos mis títulos. Estoy dispuesta a ofrecer referencias y a concretar una entrevista, si consideran adecuado mi ofrecimiento.

En espera de sus noticias, les saluda atentamente

Mónica Latorre G.

Mónica Latorre Guasch

Madrid, 3 de mayo de 2006

El currículum puede confeccionarse de forma esquemática, con una redacción telegráfica, o bien en primera persona. Un currículum esquemático es más sintético, aunque también resulta más impersonal. Si lo redactamos en primera persona, el currículum adquirirá un carácter más cercano, al mismo tiempo que demostramos nuestra capacidad para la expresión escrita:

- Licenciado en Económicas, UAB 2004.
- Estudié Ciencias Económicas en la Universidad Autónoma de Barcelona, y obtuve el título en junio de 2004.

Generalmente, un currículum consta de los siguientes apartados:

APARTADOS USUALES DE UN CURRÍCULUM

- datos personales
- formación académica
- experiencia laboral
- conocimientos de idiomas
- otros conocimientos
- referencias

La distribución de algunas secciones, como *Otros conocimientos* y el apartado relativo a los idiomas, puede cambiarse en función del contenido del currículum. El orden interno de la exposición de los datos en cada apartado puede también variar, lo que clasifica al currículum en varios tipos que examinaremos en el apartado siguiente: currículum vítae **cronológico directo**, currículum vítae **cronológico inverso** y currículum vítae **funcional**.

También podemos añadir una fotografía tamaño carné al currículum si así lo deseamos, o bien si la empresa en cuestión lo requiere por cuestiones de imagen. El currículum no lleva firma, pero sí que es aconsejable fecharlo. Pues, normalmente, los buenos currículum se archivan por si es necesario recurrir a ellos en el futuro.

! El currículum vítae y la carta de presentación deben tener un aspecto cuidado al máximo, con una forma sobria y elegante y utilizando una impresora de calidad. En algunas ocasiones la carta de presentación se pide manuscrita, ya que la letra y la forma de presentar un texto escrito a mano revela algunos aspectos de la personalidad de los candidatos.

El contenido

Datos necesarios en el currículum

El contenido de las distintas partes del currículum vítae puede variar según se trate de un currículum que responda a las demandas de una empresa o sea, simplemente, un ofrecimiento a iniciativa de la persona que busca trabajo. Si buscamos nuestro primer empleo, o deseamos un cambio o un ascenso, como veremos más adelante.

En cualquier caso, las empresas suelen pedir a los candidatos que cumplan unos requisitos ideales y una experiencia cualificada difíciles de reunir. Pero si cumplimos gran parte de los requisitos, hay que intentarlo y promover el interés del seleccionador hacia nosotros, subrayando aquellas cualificaciones y aspectos más relevantes.

Por contra, aquellos datos que consideremos no determinantes en la selección, no los incluiremos. Si redactamos un currículum en respuesta a una solicitud muy concreta, omitiremos este tipo de datos, pues sabemos con certeza que no nos van a ayudar.

! No es nada conveniente mentir o falsear los datos en cualquiera de los apartados del currículum vítae. Es un despropósito que puede ser, sin duda, contraproducente y revelador de una forma de proceder nada correcta, que nos descalifica por sí sola y nos somete a riesgos innecesarios, ya que la empresa siempre puede comprobar nuestras referencias.

A continuación, se explica cada uno de los apartados que forman el currículum vítae: sus características, el orden de la exposición, los datos más atractivos y algunas particularidades sobre cuestiones que, por ser precisamente obvias, suelen olvidarse.

Datos personales

El currículum deberá incluir estos datos:

DATOS PERSONALES
• Nombre completo (con los dos apellidos)
• Fecha y lugar de nacimiento
• Domicilio
• Localidad y código postal
• Teléfono de contacto
• Correo electrónico (si se dispone de él)
• Número de DNI (Documento Nacional de Identidad)

Al consignar nuestros datos personales debemos ser muy precisos. No solo porque nos identifican como candidato, sino porque esbozan ya nuestro perfil personal y permiten al seleccionador hacerse una mínima composición de lugar sobre nosotros.

En este apartado, hasta hace unos años se acostumbraba a incluir datos sobre el estado civil o situación familiar (casado/a, soltero/a, divorciado/a, viudo/a, con o sin hijos). Este

tipo de información no es pertinente hoy en un currículum. Tampoco debemos proporcionar datos sobre nuestra constitución física, a no ser que las empresas los soliciten con motivos objetivos. Por ejemplo, la estatura es un dato requerido por las empresas de relaciones públicas y de seguridad y vigilancia.

Si somos extranjeros y queremos trabajar en España, además de aportar el número de pasaporte correspondiente, es necesario enviar una fotocopia del permiso de residencia.

En el caso de que la firma que busca personal exija una fotografía de los candidatos, esta será siempre actual, de tamaño carné y de buena calidad.

Formación académica

Junto con la experiencia laboral y el conocimiento de idiomas, este es uno de los apartados más importantes. Debemos incluir aquí nuestro historial educativo y formativo, aunque no siempre será necesario que sea exhaustivo. Si somos licenciados, es obvio que hemos completado el ciclo elemental, y solo en el caso de que nos parezca muy importante porque tiene alguna peculiaridad que conviene a la oferta –por ejemplo, haber estudiado en el Liceo Francés, si optamos a un puesto en el que se exija esa lengua– lo incluiremos.. El orden de exposición varía según el tipo de currículum, pero lo más aconsejable es iniciar el relato por los estudios superiores (currículum cronológico inverso) y terminar por los elementales. Así, el seleccionador observará rápidamente el nivel académico máximo del candidato y tendrá la opción de comprobar las etapas formativas anteriores.

También se indicará dónde y cuándo se realizaron los estudios. Pues la valoración que se haga del título puede depender del centro que lo expidió (sin duda, el nivel y los métodos de trabajo varían de una escuela o universidad a otra) y de su lejanía o cercanía en el tiempo.

La formación de las personas actualmente prosigue más allá de la universidad, en los cursos, másteres, seminarios y congresos especializados. Asimismo debemos incluir estos cursos en el currículum.

Experiencia laboral

En este apartado es recomendable listar las experiencias laborales en orden cronológico inverso; es decir, en primer lugar citaremos la última experiencia laboral y, si es el caso, nuestro trabajo actual. Esta exposición inversa tiene la ventaja de que presenta nuestra cualificación profesional de la manera más llamativa y fácil de ver para el destinatario.

En todos los trabajos citados se especificará la duración, el tipo de contrato (de aprendizaje, a tiempo parcial, en concepto de prácticas...), así como el nombre de las empresas correspondientes, para que estas, si así lo estiman oportuno, puedan aportar referencias sobre nuestra persona. En muchas ocasiones son los propios candidatos quienes poseen las referencias en forma de cartas redactadas por sus antiguos superiores. Si son veraces y pueden ayudarnos, las adjuntaremos al currículum.

En alguna ocasión puede ser interesante, además de nombrar la empresa, resaltar un proyecto o una responsabilidad concreta desempeñada, porque informa de ciertos aprendizajes o aptitudes.

> Durante todo el año 2006 he trabajado en el bufete de abogados Thompson & Thompson de Madrid, donde mi actividad consistía en redactar cartas de citación y encargarme del archivo de expedientes, por lo que he adquirido experiencia en derecho y correspondencia administrativa.

! Aunque ya se ha dicho que no es necesario reseñar todas nuestras experiencias laborales, sobre todo si poco o nada tienen que ver con la oferta a la que nos postulamos, en algunas ocasiones puede ser interesante añadir algunas de estas. Un trabajo temporal veraniego para pagarse los estudios, por ejemplo, puede indicarle al seleccionador que somos una persona con iniciativa, voluntad y ganas de trabajar.

Idiomas

En la empresa y el comercio actuales, las comunicaciones con el exterior son cada vez más importantes y los mercados

se están expandiendo continuamente. Por ello, el dominio de idiomas, con preferencia del inglés como primera lengua internacional, pero sin olvidar otras como el francés y el alemán (usadas en mercados como África y Europa del Este), es más que recomendable si se quiere acceder a un buen puesto de trabajo.

Las otras lenguas peninsulares distintas al castellano, como el gallego, el catalán o el euskera, según la comunidad donde deseemos trabajar, también nos abrirán muchas puertas.

Si se afirma que se domina un idioma determinado, hay que precisar en el currículum el nivel de conocimiento que se tiene de él en la comunicación oral, escrita y el grado de comprensión en su lectura. Si es necesario, se avalará todo ello con los correspondientes certificados de la Escuela Oficial de Idiomas o de cualquier otro centro de enseñanza de lenguas.

Otros conocimientos

Se trata de un apartado que, si bien no es fundamental en la decisión final del seleccionador, puede ayudarnos a inclinar la balanza de nuestro lado. Aquí se presentan todas aquellas habilidades o capacidades relacionadas con el mundo laboral que se posean, así como cualquier otra actividad o mérito concreto que forme parte de nuestra experiencia profesional, como, por ejemplo, toda clase de publicaciones que hayamos realizado (artículo especializado, libro, colaboración periodística, etc.).

! Son muy relevantes los conocimientos informáticos, pues el ordenador es fundamental en la gestión y administración de la empresa actual. Por consiguiente, es necesario especificar con detalle los programas informáticos que dominamos con soltura: procesadores de textos, bases de datos o programas de cálculo y contabilidad. Estos conocimientos pueden incluirse en este apartado, si no se han adquirido en un curso formal que se haya citado en el apartado correspondiente a la formación.

Anexos

94

Todos los documentos (certificados, cartas de referencia), ya sean originales o fotocopias compulsadas, se presentarán en un anexo. Puede enviarse como adjunto al currículum o bien presentarlo una vez nuestra candidatura ha sido aceptada.

Hasta aquí hemos visto las diferentes partes de que consta un currículum vítae convencional. Ahora bien, si elaboramos un currículum para cambiar de empresa hay que añadir a los apartados mencionados otros específicos.

Empleo actual y objetivos de trabajo

95

Describiremos nuestro cargo laboral actual, la función exacta que desempeñamos en la empresa y nuestras aspiraciones para el futuro.

A continuación, escribiremos de forma literal la denominación del puesto de trabajo solicitado por la empresa en el anuncio insertado en prensa:

> Puesto al que opta: vendedor inmobiliario para proyecto de ventas de viviendas a precio tasado.

Aspiraciones económicas

96

Algunas empresas piden, en sus ofertas de empleo, que en el currículum se incluyan las aspiraciones económicas del candidato. Este dato puede expresar el grado de ambición de cada individuo, así como informar a los empleadores sobre los sueldos que está pagando la competencia; es decir, la situación del mercado.

Tipos de currículum

Los modelos más comunes

97

Como ya se ha señalado en las páginas anteriores, hay tres tipos básicos de currículum vítae en función de la selección de los datos y el orden interno en que se exponen:

► **Currículum vítae cronológico directo.** Expone nuestro historial empezando por lo más antiguo y finalizando con lo más reciente. Sigue, por tanto, el transcurrir lineal del tiem-

po. Por ello, es sencillo y adecuado para todo tipo de trabajos, y permite al seleccionador seguir fácilmente la evolución académica y laboral del candidato.

► **Currículum vítae cronológico inverso.** Al contrario que el anterior, empieza indicando los últimos hechos realizados por el candidato en cada actividad y se remonta hacia el pasado. Es especialmente adecuado cuando la última experiencia laboral está muy relacionada con el puesto de trabajo que la empresa ofrece.

► **Currículum funcional.** Destaca las cualidades más relevantes para el cargo solicitado por la empresa, seleccionando y ordenando los datos según su importancia, casi siempre siguiendo los requisitos expuestos en la oferta de la empresa anunciante. Es un currículum más específico y especializado, normalmente hecho a propósito para un determinado puesto u oferta de trabajo.

Presenta la ventaja de camuflar los posibles vacíos o lagunas habidas durante nuestra formación académica o nuestra experiencia laboral: cursos escolares suspendidos, pérdidas de convocatoria, períodos de paro, etc. Por contra, su inconveniente reside en que solo será funcional y llamativo si contamos con la suficiente experiencia laboral entre la que seleccionar lo más destacable; en caso contrario, su apariencia será un tanto pobre.

Modelos

Ejemplo de carta de presentación del currículum vítae

En las siguientes páginas reproducimos un modelo de carta de presentación junto con tres tipos posibles de currículum: directo, inverso y funcional. Su lectura permite comprobar las características específicas de cada uno de ellos y apreciar las diferencias.

Juan Manuel Infante Romero
Av. Independencia, 123, 1º 3ª
50001 Zaragoza

Equipo Educativo ATENEA
Sr. Jefe de Estudios
Agustina de Aragón, 32
50004 Zaragoza

Señor:

Acabo de finalizar mis estudios de Ciencias Exactas, y por ello me dirijo a usted con el fin de ofrecerle mis servicios como profesor de Matemáticas y/o Física y Química (ESO, Bachillerato) en el centro que usted dirige. Estaría dispuesto también a programar e impartir créditos variables de Ciencias Naturales, Biología, Geología e Informática.

Para su información, adjunto fotocopia compulsada de mi expediente académico, así como un breve currículum vítae.

En espera de noticias suyas, le saluda atentamente

Juan Manuel Infante Romero

Zaragoza, 12 de julio de 2006

99 Ejemplo de currículum vítae cronológico directo

CURRÍCULUM VÍTAE

Datos personales

Nombre y apellidos: Javier García Torre
DNI: 55693930-X
Fecha de nacimiento: 1 de mayo de 1982
Domicilio: Cervantes, 33 28014 Madrid
Teléfono: 914 753 589

Formación académica

Soy Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid, con una calificación global de Notable.

Experiencia laboral

En 2002 trabajé como mensajero en la empresa VUELA.

En 2003 y durante cuatro meses trabajé como auxiliar administrativo de la empresa Cristales, SA.

En 2004 trabajé tres meses en el bufete de abogados García y Canals de Madrid (María Magdalena, 5, pral. 2ª). En dicho bufete estaba a cargo de los archivos y de la revisión de expedientes.

Durante 2006, finalmente, he trabajado en el bufete de abogados Thompson & Thompson (Serrano, 28), donde mi actividad consistía en redactar cartas de citación y estar encargado del archivo de expedientes, por lo que he adquirido una gran experiencia en derecho y correspondencia administrativa.

IDIOMAS

Tengo un buen conocimiento del idioma inglés, avalado por el título First Certificate de la Universidad de Cambridge, estudios que completé con una estancia de tres meses en Inglaterra durante el verano de 2004.

OTROS CONOCIMIENTOS

Entre 2003 y 2005 realicé dos cursos de informática, que me introdujeron en el aprendizaje del entorno Windows y de los programas Office 2000.

30 de noviembre de 2006

100 Ejemplo de currículum vítae cronológico inverso

CURRÍCULUM VÍTAE

DATOS PERSONALES

Nombre y apellidos: Carmen Plaza Doto
Lugar de nacimiento: Barcelona
Fecha de nacimiento: 5 de septiembre de l981
Domicilio: C/ Canalets, 67, 1º 4ª 08025 Barcelona
Teléfono: 938 994 998
DNI: 67558934-Q

FORMACIÓN ACADÉMICA

Soy diplomada en Ciencias Empresariales por la Universidad de Barcelona, y actualmente estoy realizando el segundo curso del Máster en Economía y Dirección de Empresas que organiza el IESE.

OTROS ESTUDIOS

En marzo de 2002 asistí a un seminario de Introducción a los mercados financieros, organizado por AIFEC, de 15 horas de duración.

En este mismo año realicé un curso de informática aplicada en la escuela Business Informatic, de 20 horas de duración, donde adquirí conocimientos sobre la informática empresarial y de gestión.

Mi primera aproximación al mundo de la informática se remonta al año 2000, cuando efectué un curso de formación básica de informática que me inició en el aprendizaje del entorno Windows de 15 horas de duración, en la escuela Software.

Asimismo, en el año 2000 realicé un curso de contabilidad financiera, organizado por la escuela FIC, de 20 horas de dura-

ción, donde adquirí conocimientos básicos sobre contabilidad financiera.

Experiencia profesional

Durante el período comprendido entre el 1 de febrero de 2002 y el 12 de febrero de 2003, trabajé en la escuela Nexus, como profesora de informática, donde llevé a cabo un programa de introducción práctica a la informática.

De 2001 a 2002 trabajé como auxiliar administrativa en la sección de contabilidad de la empresa Museos y Exposiciones, y adquirí un gran conocimiento sobre organización y administración de empresas.

De 2000 a 2001 estuve trabajando como dependienta en una tienda de decoración de firma italiana, lo que me permitió adquirir los conocimientos que poseo de italiano comercial.

Idiomas

Tengo un buen nivel de inglés, tanto escrito como hablado, acreditado por el título de Nivel Superior de la Escuela Oficial de Idiomas. También, un buen conocimiento de italiano comercial.

Enero de 2004

101 Ejemplo de currículum vítae cronológico funcional

CURRÍCULUM VITAE

DATOS PERSONALES

Nombre y apellidos: Ana García Begón
Fecha de nacimiento: 1 de marzo de l974
Domicilio: C/ Santander, 44 08018 Barcelona
Teléfono: 936 758 932
DNI: 68895443-P

NIVEL DE ESTUDIOS Y TITULACIÓN PROFESIONAL

Soy licenciada en Psicología por la Universidad de Barcelona, especializada en Psicopatología.

OTROS ESTUDIOS

Durante los años 2000-2001 realicé dos cursillos sobre Psicología del Lenguaje, correspondientes al nivel I y II, de 20 horas de duración cada uno, organizados por la Escuela de Expresión y Lenguaje.

En 2001 comencé el Máster en Psicología y Psicopatología Clínica, que organizaba la Fundación Sigmund Freud de París, y lo concluí en noviembre de 2003.

FORMACIÓN PRÁCTICA

He realizado prácticas como psicóloga en la consulta del neuropediatra Dr. J. López del Hospital del Sol, observando los casos clínicos de niños con deficiencias mentales.

Gracias a esta experiencia tuve la oportunidad de trabajar con las terapias aplicadas a la psicología infantil.

Estuve también realizando prácticas como psicóloga en el Hospital Infantil de Sant Joan de Déu, en Barcelona. Asimismo,

he llevado a cabo durante seis meses prácticas de psicodiagnóstico infantil en el Centro de Diagnóstico y Tratamiento de Barcelona.

Tengo conocimientos a nivel de usuario sobre los programas de Office para Windows, especialmente tratamiento de textos y base de datos.

Actividades extraprofesionales

Poseo el título de socorrista de la Cruz Roja desde l998.

Experiencia profesional

He trabajado en calidad de psicóloga, durante un año, en el Centro de Psicología y Orientación Profesional, ayudando e informando a los jóvenes estudiantes sobre las técnicas y hábitos de estudio con el fin de mejorar su rendimiento académico.

He estado trabajando en el Centro de Orientación e Integración del Joven en la elaboración de un programa de ayuda a los jóvenes con problemas familiares o de marginación social.

Por último, he desarrollado actividades de socorrista en la piscina municipal Neptuno de Barcelona.

Idiomas

Tengo un alto nivel en inglés y francés, y los títulos de nivel superior respectivos de la Escuela Oficial de Idiomas.

La correspondencia formal

102

La correspondencia se usa para **establecer, mantener y promover relaciones de intercambio** entre las organizaciones y sus públicos: clientes, usuarios, proveedores, colaboradores... Se trata, por tanto, de una forma de **comunicación externa** que afecta directamente al rendimiento económico y a la proyección de la imagen de una empresa.

103 La carta en el ámbito profesional

En su conjunto, la comunicación formal está constituida por escritos de estructura muy fija, hasta tal punto que determinados documentos mercantiles y administrativos se presentan directamente como formularios. La correspondencia se utiliza, por ejemplo, para presentar un currículum, responder a solicitudes, quejas y reclamaciones, ofrecer servicios, hacer pedidos, comunicar envíos o pagos, reclamar...

La carta es el texto más habitual en esta clase de mensajes. Pero la gran variedad de temas y mensajes que se transmiten mediante este modelo de documento impide establecer generalidades aplicables a todas las cartas: únicamente puede estandarizarse su formato y una parte de la fraseología.

En la correspondencia formal se utilizan dos tipos de lenguaje con propósitos y rasgos distintos:

► **El lenguaje administrativo,** que tiene una intencionalidad más objetiva de acuerdo con la función informativa y documental de la mayoría de los textos administrativos.

► **El lenguaje comercial**, que está orientado fundamentalmente a la persuasión.

En los dos apartados siguientes se señalan las características más relevantes de cada uno de ellos.

EL LENGUAJE ADMINISTRATIVO

Estructura y vocabulario del lenguaje administrativo

104

El lenguaje administrativo, de tradición burocrática, presenta todavía fórmulas arcaicas, cultismos y tecnicismos, que pueden suponer una barrera comunicativa para los ciudadanos. Cada vez más, sin embargo, la Administración pública adopta la lengua común o estándar y tiende a la modernización, simplificación y acercamiento de la lengua administrativa a la realidad social.

Pero lo cierto es que la lengua administrativa cuenta con un vocabulario e incluso con unos giros gramaticales propios, que forman todo un estilo lingüístico. La lengua administrativa está muy influida por el léxico judicial y legislativo, y tiene, por tanto, un carácter neutro y objetivo, carente de subjetivismos, pues su función principal es informar a los ciudadanos, administrar justicia, organizar los recursos públicos, etc.

► **Un lenguaje especializado.** Además, este lenguaje administrativo se especializa según la actividad concreta de cada sector, por lo que también existe un lenguaje administrativo judicial, laboral, diplomático, etc., que se utiliza en los respectivos escritos de cada actividad.

► **Unas convenciones propias de cada administración.** A la mencionada especialización hay que añadir que cada administración pública (estatal, autonómica y local) tiene sus propias convenciones formales que varían de una a otra, sobre todo en función de la lengua oficial que se utiliza. En este manual nos limitaremos a señalar los aspectos formales de los escritos profesionales redactados en el idioma castellano.

EL LENGUAJE COMERCIAL

Estructura y vocabulario del lenguaje comercial

105

El lenguaje y los escritos comerciales son un factor básico en la buena marcha de los negocios. No solo porque posibilitan la comunicación y la relación comercial entre la empresa y los clientes, sino también porque la correspondencia co-

mercial de una empresa es la proyección externa de su imagen. Si esta es positiva, no cabe duda de que los objetivos comerciales se cumplirán más fácilmente.

Los tipos de escritos comerciales son muy variados, como lo son igualmente las relaciones mercantiles; pero, sin embargo, todos ellos tienen una constante común: el sentido práctico de los negocios se traspasa al lenguaje comercial, por lo que este es también sumamente práctico y sencillo, en definitiva, muy funcional.

El lenguaje comercial, a diferencia del administrativo, es llano y dinámico, porque persigue un objetivo muy concreto: comunicar con eficacia. Por ello, los mensajes son claros y el conjunto del escrito persigue siempre ganarse al receptor, convencerlo. Por lo tanto, predomina la función **conativa**.

Para llegar al cliente y conquistar su voluntad, las ideas deben aparecer claras y diáfanas, y formar un mensaje que exprese perfectamente la intención del escrito (referente).

► **Los factores básicos de la comunicación comercial son:** el **receptor** (cliente), el **referente** (producto, servicio que se ofrece) y el **objetivo** (convencer). Y por lo tanto, también serán los elementos que más condicionen sus características estilísticas.

En los apartados siguientes veremos cómo la claridad, la elegancia y el buen gusto, en función del receptor y del objetivo, se muestran en la creación de la carta comercial.

Claridad

Para hacerse comprender, nada más directo que ser claro y preciso en la exposición de nuestro mensaje. Esta precisión en torno a la construcción del mensaje se inicia originariamente en la elección de las ideas. La claridad y la precisión se consiguen si sabemos qué queremos comunicar, a quién y cómo. Por ello, es muy recomendable elaborar un guion que incluya los temas o ideas que se van a tratar, tal y como ya se indicó en los epígrafes del 6 al 11.

MEDIOS PARA LOGRAR LA MÁXIMA CLARIDAD EXPRESIVA

- Conseguir la mayor precisión significativa.
- Evitar la ambigüedad.
- Utilizar frases cortas.
- Utilizar períodos sintácticos claros (sujeto + verbo + complementos del verbo).
- Evitar la profusión de adjetivos que introduzcan subjetividad en el texto.
- Restringir el uso del gerundio.
- Restringir el uso de giros expresivos arcaicos.

La claridad también se logra con un estilo sobrio y directo. Repetir innecesariamente palabras o ideas, anunciar constantemente lo que va a decirse, perderse en los detalles insignificantes y confundir lo accesorio con lo principal son los principales errores que dificultan la comprensión del mensaje en una carta comercial.

! Si tratamos de usar un léxico preciso pero específico de la materia (por ejemplo, un formulismo técnico de terminología bancaria), corremos el riesgo de que el destinatario tenga dificultades en su comprensión. En estos casos conviene definirlo o incluir una explicación.

Elegancia

107

Pocos adornos estilísticos caben en una carta comercial, cuando su razón de ser es la comunicación objetiva y el grado máximo de entendimiento con el receptor. Pese a todo, la elegancia en el estilo comercial puede hallarse en la selección que se realice de la fraseología, de las fórmulas fijas que se utilizan en la redacción de las cartas. Elegir unas u otras, en función de la circunstancia o contexto comunicativo, constituirá una elección de estilo muy significativa.

Tono

108

El tono de la carta comercial es fundamental. Si se acierta en el tono, venceremos las reticencias iniciales del receptor.

Hay que mostrarse amable y cortés en todo momento. Aunque lo que esté en juego sean unos beneficios económicos, no hay que descuidar la relación humana y las buenas maneras. Pero sin caer en excesos ni en afectadas adulaciones.

Cuando tengamos que comunicar algo negativo para el receptor, es conveniente enfocar el asunto desde un punto de vista positivo, extremando la diplomacia. En lugar de dar un «no» directo, es preferible usar expresiones como *quizá en otra ocasión,* o *de momento nuestra empresa no tiene previsto*...

Aspectos formales

La presentación

Tanto la comunicación administrativa como la comercial participan de las mismas convenciones formales. Dejando a un lado el contenido particular de cada escrito, este tipo de comunicación en su conjunto tiene una **presentación formal** muy definida. A continuación repasaremos algunas de sus características más generales.

Los espacios en blanco, los márgenes (mucho mayores y más frecuentes que en otros documentos), junto con el espacio interlineal, destacan, estructuran y dividen los escritos comerciales y administrativos en tres partes muy diferenciadas: **encabezamiento, texto** o **cuerpo** y **cierre.** Hablaremos luego de ellas de forma individualizada.

► Disposición recomendable para las cartas

Teniendo en cuenta las observaciones anteriores, y los criterios generales de legibilidad gráfica, se recomienda la alineación del texto en bandera; es decir, justificado a la izquierda. Para la correspondencia, el resultado es la siguiente distribución:

Logotipo de la empresa
Datos del remitente

Datos de la persona destinataria

Saludo inicial

Texto (dividido en párrafos separados por un interlineado doble)

Despedida

Firma

Nombre y apellidos
Cargo o representación

Fecha

Posdata (opcional)

En la correspondencia formal mediante correo electrónico, la distribución del texto debe ser similar, con la diferencia de que es innecesario escribir en la pantalla los datos del remitente y del destinatario, que incluiríamos en la cabecera de una carta, así como la fecha del escrito. Sin embargo, se considera imprescindible que el redactor escriba su nombre al final del texto a modo de firma.

Si se utilizan sobres apaisados (también llamados *americanos*) con ventana, se sitúan los datos del destinatario junto al margen derecho, para poder enviar la carta por correo sin necesidad de reescribir las señas del destinatario en el sobre.

En la correspondencia formal se utilizan también **abreviaturas**, muchas de ellas exclusivas de este tipo de escritos. Su abuso es contraproducente pues, si el receptor no las conoce, reducen la legibilidad del mensaje. Por ello, es conveniente restringirlas a los escritos comerciales especializados. Algunas de las más conocidas son las siguientes:

LAS ABREVIATURAS MÁS COMUNES	
a/c	a cuenta
avda.	avenida
C., c/	calle
C., Cía., cía.	compañía
C.c., cta. cte.	cuenta corriente
d./v.	días vista
dpto.	departamento
dto.	descuento
Ef., ef.	efectos
Fra.	factura
fº, fol.	folio
OM	orden ministerial
Pl., Pza	plaza
PA, p.a.	por autorización
PD	posdata
PO, p.o., p/o	por orden
PP	portes pagados/por poderes
pral.	principal

SA	sociedad anónima
SL	sociedad limitada
Uds.	ustedes
Vº Bº	visto bueno
Vd., Vds.	usted/ustedes
vta., vto.	vuelta/vuelto

El inicio y el final del escrito son las partes más estereotipadas de la correspondencia formal. A ellas vamos a dedicar las siguientes líneas, puesto que el cuerpo lo constituye el contenido mismo de la carta y depende de la finalidad específica que persiga cada documento.

Encabezamiento

Es quizá la parte más formalizada y más característica de la correspondencia comercial y administrativa. Suele constar de las siguientes secciones:

EL ENCABEZAMIENTO

- Membrete o logotipo del emisor
- Referencias de identificación (optativas)
- Localidad y fecha (también puede aparecer al pie del escrito, debajo de la firma; ahora bien, nunca en ambos sitios)
- Destinatario y dirección
- Asunto (optativo)
- Saludo

Exceptuando la consignación inicial de la referencia o el eventual registro de salida, el resto de secciones son obligatorias en el encabezamiento. En cuanto a su orden y disposición, hay que indicar que algunas de estas secciones, como la fecha y el destinatario, varían con frecuencia.

! Cuando existen unos plazos temporales para la entrega de informaciones o mercancías. es aconsejable **registrar** la fecha de salida (envío) y la de entrada (recepción) del documento.

► Datos del remitente

Los datos del remitente, también denominados *membrete*, están compuestos por el logotipo de la empresa, su dirección postal y electrónica y sus números de teléfono y de fax. Este logotipo se sitúa en la parte superior del escrito, preferentemente en el lado izquierdo, aunque puede ocupar toda la cabecera.

EL LOGOTIPO

El **logotipo** es un elemento gráfico que identifica a la empresa y que puede transmitir algunos de los atributos relacionados con su carácter o sus actividades. Los logotipos pueden ser un gráfico –iconos o símbolos– o bien tipográficos, formados por el nombre de la empresa o su marca escrita con un tipo de letra, tamaño y color determinados. A veces, junto al logotipo se explicita la actividad principal de la empresa.

► Referencias de identificación

Alineadas con el margen izquierdo, debajo del logotipo de la empresa, pueden aparecer en la correspondencia formal –sobre todo, en los escritos oficiales administrativos– unas letras mayúsculas o minúsculas que identifican, mediante las iniciales de sus nombres y apellidos, a la persona que concibió, redactó o dictó el escrito y a la que mecanografió el documento. También pueden incluirse números de registro o de expediente, muy útiles para facilitar la búsqueda y el archivo informático, y hallar toda la información referente a un asunto: número de cliente, número de póliza de seguros, etc.

Así, por ejemplo:

ref: PL/mc/0617

indica que la carta la redactó Patricia López y la mecanografió Mercedes Contreras, y que el escrito es la comunicación número 17 de 2006.

Tales referencias de identificación constituyen un sistema de control interno para la empresa. Pues no solo permiten clasificar más fácilmente los asuntos, sino incluso averiguar quién se ha encargado de ellos, o quiénes han actuado como emisor y como canal en la comunicación comercial.

► Datos del destinatario

En la correspondencia formal, el destinatario, junto con su dirección postal, se consigna antes que el contenido del escrito.

Los datos del destinatario se colocan en la parte superior del escrito, normalmente en el lado izquierdo. Cuando se utilizan sobres con ventana, el destinatario y la dirección se trasladan al lado derecho, intercambiando su posición y su orden con la fecha, como ya se ha indicado.

En algunos envíos masivos, como los que utiliza el márqueting directo, los datos del destinatario pueden imprimirse en etiquetas adhesivas, que se colocan o bien en el lado derecho de la carta o bien en el sobre.

De todas formas, la solución más elegante es imprimir directamente en el sobre los datos del destinatario.

► Asunto

Antes del saludo puede anunciarse con una o dos palabras el tema o asunto principal de la carta, a fin de facilitar su archivo, tanto para el emisor como para el destinatario, ya que este último puede conocer de un vistazo el contenido del escrito. Si en la carta se tratan varios temas, habrá que encontrar aquel aspecto o característica común a todos ellos y tomarlo como referencia. Así, por ejemplo, *ventas, compras, mantenimiento, material fungible*, etc.

111 El saludo y las fórmulas de tratamiento

El **saludo** inicial tiene una función de toma de contacto, que se establece mediante fórmulas de tratamiento.

► **Las fórmulas de tratamiento** son expresiones lingüísticas estereotipadas que reflejan la cortesía y consideración del emisor hacia la persona a quien se dirige. No solo se trata de una cuestión de buenos modales, sino que estas fórrmulas confieren el tono a toda la carta; es decir, marcan sutilmente la totalidad del mensaje. El tono y el tratamiento que se dispense al receptor se fundamentan en la jerarquía social y el conocimiento o desconocimiento del destinatario. Así, se utilizará un tratamiento más respetuoso si el receptor es indeterminado u ocupa un cargo importante. Por el contrario, el saludo inicial será más informal y personalizado si conocemos al receptor, y ocupa un cargo, trabajo o puesto laboral afín al nuestro. Obsérvese cómo en las siguientes fórmulas de tratamiento inicial existe toda una gradación en función de lo expuesto:

FÓRMULAS DE TRATAMIENTO	
singular	plural
Señor/a, Distinguido/a señor/a, Muy señor mío, Estimado/a señor/a, Estimado/a colega, Estimado Sr. González, Estimada Sra. González, Querido/a amigo/a	Señores/as, Distinguidos/as señores/as, Muy señores míos/nuestros, Estimados/as señores/as Estimados/as colegas, Estimados Sr. y Sra. González, Queridos/as amigos/as,

Las fórmulas de tratamiento se concluyen con una coma (o bien dos puntos) y no se abrevian, excepto *Sr.* y *Sra*. si van seguidos del apellido o del nombre y el apellido.

Hasta hace unas décadas los tratamientos en la correspondencia formal solían ser largos y solemnes, pero han quedado fuera de uso por ser demasiado engorrosos y poco adecuados en la sociedad actual. La exagerada afectación de

algunos tratamientos se explica por los formalismos sociales –extremos en tiempos pasados– y por arcaicas ideas sobre la empresa o la Administración. Hoy en día, se tiende a utilizar fórmulas breves, que sean respetuosas y usuales al mismo tiempo. Así, no hay por qué usar *su señoría*, si guardamos el mismo respeto con un escueto *usted*.

Las fórmulas de tratamiento en el lenguaje administrativo son muy curiosas y diversas. En su conjunto reflejan la jerarquía administrativa en todos sus campos (legislativa, judicial, ejecutiva), así como la imagen que los ciudadanos tienen de sus respectivas administraciones. Respecto a esto último, cabe decir que cuando un ciudadano se dirige a un funcionario o a un cargo administrativo de responsabilidad debe evitar el servilismo típico de otras épocas.

En los últimos tiempos diversas reformas de la normativa protocolaria han ido rebajando, hasta casi hacerlo desaparecer, el imperativo de uso de ciertos títulos y tratamientos en la Administración estatal. Estas nuevas normativas intentan mostrar una imagen moderna de la Administración, como un instrumento que sirve a la ciudadanía y que, por lo tanto, tiene una relación de igual a igual con ella.

! Con el objetivo de contribuir al uso de un lenguaje no sexista, debemos eliminar el tratamiento de *señorita:* se considera discriminatorio y poco respetuoso, porque no se usa un equivalente masculino. *Señorito,* además de no tener el mismo significado, también se considera caduco. Los manuales de lenguaje administrativo advierten de la gravedad que supondría usar este tratamiento en la relación con las ciudadanas y proponen, en todos los casos, el uso de *señor/señora* como distintivo del sexo, independientemente de la edad o del estado civil de cada persona.

Todo lo hasta aquí expuesto acerca de las fórmulas de tratamiento es aplicable a España y a la correspondencia formal en castellano. Puesto que existen diferencias en el uso de los tratamientos en Hispanoamérica (empleo mucho más liberal), al igual que en otras lenguas peninsulares.

112 El cierre

Todos los escritos de la correspondencia formal se concluyen de acuerdo con el orden y los elementos siguientes:

ELEMENTOS DEL CIERRE

- Fórmula de cierre
- Despedida
- Firma (a mano)
- Nombre de la persona que escribe
- Cargo laboral
- Fecha
- Anexos
- Posdata

► Fórmulas de cierre

Aparecen integradas al final del texto, formando parte de la **conclusión**. Por ello, suelen reiterar el mensaje principal del escrito haciendo hincapié en lo que se espera del receptor. Muchas de estas fórmulas instan, invitan al receptor a participar en el proceso comunicativo.

- A la espera de noticias suyas...
- A la espera de que todo merezca su conformidad...
- Quedamos a su disposición para atenderles...
- Agradeciendo su atención...
- Aprovechamos la ocasión para saludarles...
- Les agradecemos la atención que puedan prestarnos y aprovechamos la ocasión para hacerles patente el testimonio de nuestra consideración más distinguida.

Estas fórmulas preparan para la despedida y expresan un grado de cortesía que varía en función de las características del receptor y de la intencionalidad del mensaje. Ambos elementos, fórmulas de cierre conclusivas y la despedida misma, deben estar en consonancia con el saludo o el tratamiento inicial, manteniendo el tono del saludo y del texto de la carta.

► Despedida

Es la frase o la expresión de despedida. Puede tener autonomía sintáctica o presentarse conectada, sintáctica o lógi-

camente, con la fórmula de cierre. La despedida final debe ser breve y sencilla, en consonancia con el saludo. Muchas formas de despedida están formadas por adverbios de modo que contienen el sufijo *mente*. Si el tratamiento inicial fue muy respetuoso y considerado, puede aumentarse el grado de cortesía de la despedida matizándola con otros adverbios y adjetivos:

- Atentamente,
- Muy atentamente,
- Le saluda atentamente,
- Cordialmente,
- Un cordial saludo,
- Un afectuoso saludo,
- En espera de noticias suyas, le saluda atentamente, Juan Montes

La sintaxis de la despedida puede conllevar tres posibilidades de puntuación.

Acaba con un punto: si es una frase completa con verbo conjugado:

Reciba un cordial saludo.

No lleva signo de puntuación final: si se trata de una frase acabada con el nombre de la persona que firma el escrito:

Le saluda atentamente

(firma)

Juan Fernández Carrión

Acaba con una coma: cuando es una expresión breve, sin verbo:

Atentamente,
Cordialmente,

► La firma

Después de la despedida se dejan varios espacios para la firma, que casi siempre es una rúbrica original a mano. Si se trata de un documento de amplia difusión, como las cartas comerciales publicitarias, la firma a veces está digitalizada y se imprime junto con el texto de la carta.

La firma tiene una importancia capital en la correspondencia formal. Confiere validez y autenticidad al contenido del escrito. Un documento sin firma puede invalidar el mensaje. Si se trata de una orden administrativa, esta no puede aplicarse si no está firmada ni sellada. En los intercambios comerciales, las firmas acreditan y documentan los acuerdos y, además, sirven para identificar a las personas que intervienen en la transacción.

Dada su importancia, la firma tiene implicaciones jurídicas, pues falsificar una rúbrica, y consecuentemente un documento, está penado. Por ello, cuando la persona que envía el documento no puede firmarlo y lo hace otra en su nombre, suele indicarse esta circunstancia mediante abreviaturas: *p.p.* (por poderes), *p.a.* (por autorización) o bien *p.o.* (por orden).

► Nombre del firmante

Como la firma es un rasgo gráfico individual y abstracto, que muchas veces resulta ilegible, es necesario consignar el nombre completo (nombre y apellidos) del firmante debajo de la rúbrica.

► Cargo

Es imprescindible en la correspondencia formal indicar el cargo administrativo o comercial que desempeña el firmante. Pues el cargo va a ser la referencia exacta para que el receptor sepa quién le escribe y a quién debe dirigirse en el caso de que la comunicación se establezca por ambas partes.

► Fecha

Fechar los documentos profesionales es muy importante, ya que el transcurso del tiempo establece una serie de obligaciones y compromisos, tanto para el emisor como para el receptor del escrito. Así, en los documentos administrativos la fecha tiene un valor jurídico claro, pues todas las leyes, resoluciones administrativas y judiciales, sanciones, etc., tienen unos plazos para ser reclamadas, o para prescribir y perder su vigencia. Asimismo, los documentos comerciales también están sujetos al paso del tiempo. Los contratos mercantiles tienen una determinada duración; en los acuerdos comerciales existen unas fechas concretas de entrega de la mercan-

cía; los productos manufacturados tienen una garantía temporal, un plazo en que es posible reclamar, etc.

Por lo tanto, el tiempo delimita claramente el cumplimiento de los acuerdos administrativos y comerciales.

En español, el sistema para consignar la fecha es el siguiente: **día** *de* **mes** *de* **año**.

1 de marzo de 2006

! Obsérvese que no se suprime la preposición *de*, ni se escribe la inicial del nombre del mes en mayúscula, ni tampoco se sustituye el nombre del mes por su numeración anual. Todo ello por razones estilísticas, pues se considera que la mejor forma de fechar es hacerlo de la manera más parecida a la fórmula oral de expresar las fechas.

► Anexos o documentos adjuntos

Si con la carta se envían informaciones o documentos complementarios, tales como cátalogos de precios, talones bancarios, cátalogo de existencias, especificaciones técnicas, etc., es útil indicarlo en el texto o al final de la carta, para evitar posibles errores o confusiones:

Anexo: Catálogo de precios
Anexo: Características técnicas PC SX486

► Posdata

En las cartas comerciales no es muy recomendable la aparición de mensajes finales en forma de posdata. Ello es un indicio que revela que el redactor se olvidó de incluir algún dato importante. Si finalmente la incluimos, situaremos la posdata en el ángulo inferior izquierdo del escrito utilizando las abreviaturas *PD* o *PS* (*post data o post scriptum* en latín, que significan «después de la fecha» y «después de lo escrito»).

PD: Les enviamos un calendario donde podrán anotar las actividades del año.

El contenido

113 El contenido en la comunicación externa

En este apartado trataremos los escritos dirigidos desde la empresa hacia el exterior, lo que se suele conocer como comunicación externa. Estableceremos unas pautas generales y unos modelos sobre su contenido, e intentaremos reflejar las principales situaciones que se producen en la correspondencia comercial. No examinaremos en esta sección los escritos, documentos o comunicaciones internas que serán considerados de forma independiente más adelante.

Los temas habituales de la comunicación comercial pueden clasificarse en los siguientes grupos:

TEMAS MÁS COMUNES

- Ofertas de servicios comerciales
- Órdenes de compra
- Órdenes de compra
- Anuncios de envío
- Reclamaciones

114 Oferta de servicios comerciales

Las empresas, habitualmente, ofrecen sus servicios para intentar conseguir nuevos clientes, o bien presentan a los que ya tienen mejoras en sus servicios, nuevas prestaciones, nuevos precios, etc.

Aunque se trate de textos breves, han de explicar con todo detalle las ventajas que ofrece la empresa. Al tratarse, en muchos casos, del inicio de una posible relación comercial, hay que ganarse la confianza del receptor o cliente.

El tono de la carta no debe ser ni autoritario ni servil; un tono neutro y respetuoso es el más adecuado. La oferta ha de ser más atractiva que la de la competencia, y para ello hay que destacar con precisión las novedades o ventajas que ofrecemos frente a otras firmas, ya sea en cuanto a la calidad, la utilidad o el precio del producto.

Las **fórmulas de introducción de la oferta** pueden ser algunas de las siguientes:

- Pensamos que ustedes estarán interesados en...
- Desde hace veinte años nuestra empresa se dedica a...
- Queremos presentarle un nuevo producto que...
- Nos complace ofrecerles nuestros servicios...
- Les ofrecemos una inmejorable oferta en...

! Es recomendable personalizar este tipo de cartas, pues las ofertas que no van dirigidas a ninguna persona en concreto suelen acabar en la papelera. Por tanto, y aunque la carta tenga una amplia difusión, hay que elaborar un listado completo de posibles clientes.

115 Ejemplo de oferta de servicios comerciales

GRUPO DE TEATRO EL ANTIFAZ
Juan Ramón Jiménez, 2
41011 Sevilla

Escuela Moderna
Sr. Raúl Méndez
Jefe de Estudios
Avenida Constitución, 46
41001 Sevilla

Sr. Méndez:

Adjuntamos la relación de nuestros espectáculos de títeres y marionetas para la temporada 2006-2007. Una novedad en el repertorio es *El Vuelo de la Paloma*, especialmente pensado para un público adulto.

Si desea más información sobre el grupo o algún espectáculo en concreto, se la enviaremos con mucho gusto.

Aprovechamos la ocasión para saludarle cordialmente.

Ramón Macías
Director

Sevilla, 25 de septiembre de 2006

Orden de compra

Si la empresa ha interesado con sus ofertas a varios clientes, estos, a continuación, realizarán una orden de compra o pedido de mercancías o productos.

Si bien es cierto que pueden realizarse por teléfono, los pedidos siguen formalizándose por escrito (ya sea por carta, correo electrónico o fax), para lograr la máxima precisión y evitar posibles errores o confusiones, que podrían provocar retrasos en el intercambio comercial entre el comprador y la empresa vendedora.

Para eludir tales problemas, las empresas vendedoras utilizan formularios especiales para recibir pedidos, que se encuentran en su página web o se envían adjuntos a la oferta comercial. Estos formularios tienen ya impresos los diferentes aspectos relativos al pedido de mercancías (número de referencia, precio unitario, cantidad, total...).

Si no disponemos de ningún formulario de la empresa, deberemos confeccionar por escrito el pedido y precisar con todo detalle los siguientes aspectos:

► **Mercancías deseadas:** número de referencia en el catálogo, precio unitario, cantidad, precio total.

► **Forma de pago:** giro postal, contra reembolso, cheque, transferencia bancaria. Y los términos: pago inmediato, a 15, a 30 días, etc.

► **Documentos necesarios:** facturas, licencias de exportación, certificados de garantía, póliza del seguro, etc.

► **Plazo de entrega de la mercancía.**

► **Medios de transporte.**

117 Ejemplo de orden de compra

BAZAR EL ZOCO
John F. Kennedy, 8
08030 Barcelona

ref: PL/mc/0717

Servicio Técnico MERCURY
Sr. Julio Campillo
Manoteras, 18
28025 Madrid

Asunto: pedido 1/07

Estimados señores,

Les agradeceremos que tomen nota del siguiente pedido:
– 5 vídeos modelo VZ 385 con sus correspondientes mandos a distancia.
– 5 microondas con grill ref. 430254324
– 3 calefactores de baño ref. 329520243

Asimismo, pueden extender factura del importe total, consignando nuestros datos fiscales, que ya constan en su base de datos.

Atentamente,

Patricia López
Dpto. Comercial

Barcelona, 10 de enero de 2007

Anuncio de envío

Cuando se ha recibido una orden de compra de un cliente se debe remitir en el menor tiempo posible la mercancía solicitada, acompañada por la correspondiente nota de envío, que consta de los siguientes elementos:

ELEMENTOS DEL ANUNCIO DE ENVÍO

- Nombre y dirección del vendedor
- Nombre y dirección del comprador, con número de CIF
- Número de pedido
- Relación de la mercancía enviada
- Medio de transporte
- Condiciones de pago.

Cuando la mercancía llegue al comprador, se le entregará un albarán o nota de entrega donde firmará, por duplicado, confirmando la recepción. La factura tan solo se entregará una vez se haya satisfecho el importe total de la mercancía. Mientras esto sucede, el albarán será el único documento que acredite el intercambio comercial.

119 Ejemplo de albarán

Embutidos ATIENZA, SA
Fábrica de Embutidos-Matadero Frigorífico
Paraje de las Lagunillas, s/n
Tel.: 949 386 472-Fax: 949 387 282
19260 Atienza

CÁRNICAS FERNÁNDEZ, SL
Antonio Machado, 89
42001 Soria
Asunto: pedido 2/07

Señores:

Como respuesta a su pedido núm. 2/07, con fecha 20 de febrero de 2007, les remitimos a través de la agencia de transportes los siguientes productos:

– 20 jamones calidad extra
– 30 jamones
– 25 cintas de lomo adobado al ajillo
– 15 cintas de lomo al pimentón
– 5 pancetas

Les recordamos que nuestra forma habitual de cobro es a 30 días, contados a partir de la entrega de la mercancía.

Agradecemos la confianza que han depositado en nuestra empresa y les saludamos cordialmente.

Ángel Pueyo
Dpto. Comercial

Atienza, 3 de marzo de 2007

Reclamación

Puede suceder que en la transacción comercial se produzcan irregularidades que provoquen reclamaciones del comprador o del vendedor. Estas irregularidades pueden ser muy diversas: la mercancía enviada no es la encargada, no llega a tiempo, durante el transporte se ha deteriorado parte del pedido, etc.

Cuando se produce alguna de estas circunstancias hay que reclamar de forma inmediata, ya que dejar transcurrir el tiempo impide, muchas veces, subsanar el error. La mercancía puede caducar, las pólizas de seguros vencer, las garantías de fabricación agotarse, etc.

Si nos vemos obligados a reclamar por escrito, hemos de tener en cuenta que:

► **La reclamación ha de ser muy explícita.** Se debe indicar de forma muy precisa cuál es la irregularidad existente.

► **El tono de la reclamación será cortés.** Porque desconocemos las causas verdaderas del incumplimiento. Por ello, no acusaremos a nadie y utilizaremos expresiones impersonales del tipo:

> Al parecer...
> Por causas que desconocemos...
> Según parece...

Dejaremos transcurrir algo de tiempo. Si no hay respuesta, es necesario volver a reclamar las veces que sean necesarias, aumentando el tono de la queja y recordando las anteriores reclamaciones. Si tampoco hay respuesta, se recurrirá a la comunicación telefónica. Como último recurso, habrá que apelar a las acciones legales pertinentes en estos casos.

! Es aconsejable proponer en la reclamación una posible solución al problema. Así nos ahorraremos tiempo y preocupaciones. Por ejemplo, si se demora el pago, podemos proponer cómo realizarlo de la forma más rápida y cómoda para el comprador.

121 Ejemplo de reclamación

LECTIO, SA
Ricardo Caro, 66
08028 Barcelona

Papelería Cervantes
Mistral, 68
28026 Madrid

Señores:

En nuestra carta del pasado día 5 de febrero les recordábamos que existe un saldo a favor de MENTUS, SA de 626,80 euros.

Debido al tiempo transcurrido y puesto que no hemos recibido noticias suyas, les rogamos que, a la mayor brevedad posible, procedan a cancelar dicho importe.

Para ello, nos pueden remitir el cheque nominativo a MENTUS, SA y dirigido a: LECTIO, SA, c/ Ricardo Caro, 66, 08028 Barcelona.

En espera de sus noticias, les saludamos atentamente.

Dpto. Financiero

Barcelona, 4 de marzo de 2007

El correo electrónico

122

Actualmente, el correo electrónico se ha convertido en un **medio de comunicación usual** en todas las empresas, y probablemente ya sea el canal más frecuente en las relaciones profesionales. Dicho medio está sustituyendo no solo la correspondencia tradicional, sino también gran parte de las comunicaciones telefónicas. El correo electrónico se ha impuesto gracias a la **efectividad** y a la **rapidez,** ya que permite la precisión de la comunicación escrita y la transmisión prácticamente instantánea.

Texto de transmisión inmediata

123

La principal ventaja del correo electrónico, su inmediatez, es posiblemente la causa de que estos mensajes se elaboren a menudo de una forma rápida y poco cuidada. Sin embargo, el hecho de que un mensaje pueda transmitirse con rapidez no significa que deba escribirse también con rapidez. En el ámbito profesional, los textos que enviamos electrónicamente deben redactarse con la misma atención que dedicaríamos a una nota o una carta breve. Y las convenciones que requieren son similares a las de los textos escritos de uso social en general.

En resumen, además de conocer las herramientas básicas de este nuevo medio de transmisión, tendremos que poner en práctica nuestras habilidades de expresión escrita para elaborar los mensajes que enviamos electrónicamente. Solo así podremos aprovechar su potencial de efectividad y de rapidez en la comunicación.

Estructura

Estructura formal de un correo electrónico

124

Al tratarse de mensajes escritos, debemos respetar algunas convenciones de la correspondencia: saludar, despedirse, dividir los giros temáticos en párrafos separados y escribir el

nombre del emisor al final. En cambio, no hace falta escribir los datos del remitente y del destinatario, ni la fecha, porque el sistema de transmisión ya incluye esos datos. Firmar al final del mensaje es una cortesía hacia la persona que lo recibe, ya que lo personaliza, facilita la respuesta e indica que el mensaje ha finalizado.

En consecuencia, en la estructura formal de un mensaje generalmente encontramos cuatro partes, diferenciadas en párrafos diferentes:

ESTRUCTURA DE UN CORREO ELECTRÓNICO

- Saludo
- Texto (dividido a su vez en párrafos)
- Despedida
- Firma

En cuanto al texto propiamente, existen diversas posibilidades de estructura lógica del contenido. Se trata de buscar un buen orden para la sucesión de las ideas.

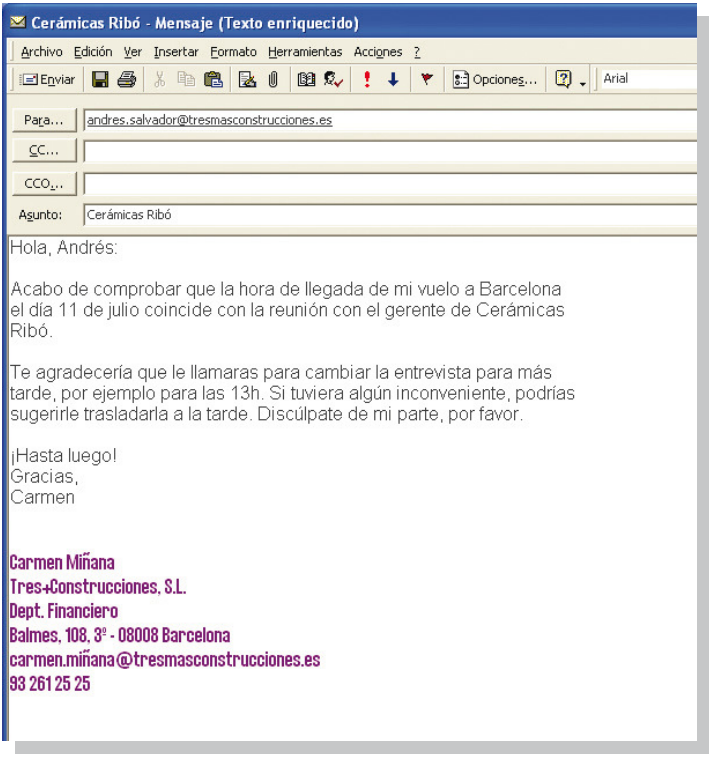
Los mensajes de correo electrónico tienen múltiples usos y son adecuados en ocasiones muy diversas. Pueden ser breves o tener una cierta extensión y contener temas muy variados. Por tanto, reconocemos que se puede relativizar cualquier definición de la estructura de su contenido. Si explicamos hechos o damos instrucciones, es útil ordenar la información cronológicamente. En cambio, si queremos exponer un tema resulta útil el esquema clásico (introducción, desarrollo, conclusión).

Veamos un ejemplo de un tipo de estructura dual bastante frecuente en mensajes escritos breves. Entre el saludo inicial y la despedida final, podemos dividir el contenido en dos partes. La primera parte expone hechos: una comprobación que será motivo de una instrucción posterior (acción).

ESTRUCTURA DUAL DE UN CORREO ELECTRÓNICO

- Saludo
- Primera parte: *exposición*
- Segunda parte: *acción*
- Despedida
- Firma

Ejemplo de correo electrónico


Cerámicas Ribó - Mensaje (Texto enriquecido)

Archivo Edición Ver Insertar Formato Herramientas Acciones ?

Enviar Opciones... Arial

Para... andres.salvador@tresmasconstrucciones.es

CC...

CCO...

Asunto: Cerámicas Ribó

Hola, Andrés:

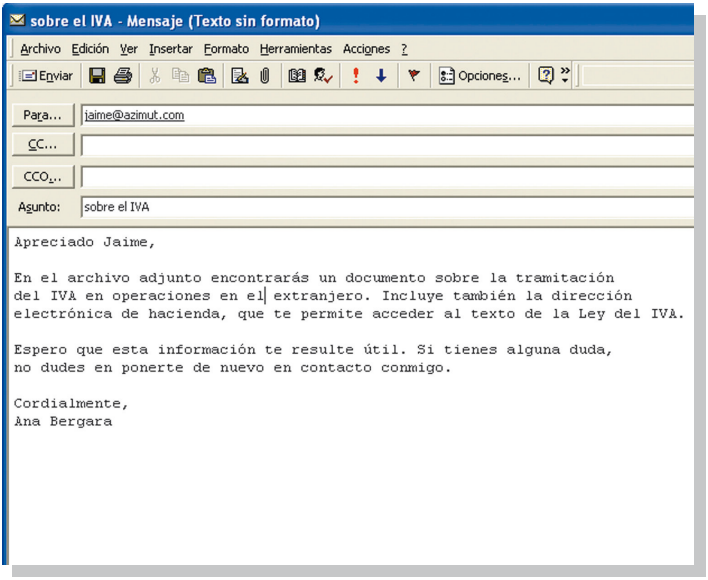
Acabo de comprobar que la hora de llegada de mi vuelo a Barcelona el día 11 de julio coincide con la reunión con el gerente de Cerámicas Ribó.

Te agradecería que le llamaras para cambiar la entrevista para más tarde, por ejemplo para las 13h. Si tuviera algún inconveniente, podrías sugerirle trasladarla a la tarde. Discúlpate de mi parte, por favor.

¡Hasta luego!
Gracias,
Carmen

Carmen Miñana
Tres+Construcciones, S.L.
Dept. Financiero
Balmes, 108, 3º - 08008 Barcelona
carmen.miñana@tresmasconstrucciones.es
93 261 25 25

126 Ejemplo de correo electrónico



El fax

127

Igual que ocurre con el correo electrónico, el fax es un **canal** o **medio de comunicación,** y no un tipo específico de documento. Por fax se pueden enviar todo tipo de documentos, tanto escritos como imágenes. Así, por ejemplo, podemos enviar por fax una carta, una factura, un presupuesto...

La portada del fax

128

Es importante preceder el envío con una primera página, llamada **portada** o **carátula**, que presenta un documento que se envía por fax y que, como mínimo, contiene los datos del emisor y del destinatario. Si el mensaje que se envía es breve, la misma página de la portada puede incluirlo íntegramente.

El objetivo de una carátula es que el fax llegue a la persona o al departamento al que se dirige. Por lo tanto, los datos del receptor constituyen la información principal. Además, suele haber un texto breve de presentación de la información que se envía, o sobre las circunstancias del envío.

Con frecuencia, la persona responsable del envío y la distribución de los faxes es la encargada de la recepción y de la centralita de teléfonos. Debe facilitarse su trabajo proporcionándole la información necesaria.

La presentación ha de ser muy clara, especialmente en lo referente a los datos del destinatario, y la redacción del texto de presentación debe ser concisa.

La estructura

129 Estructura de un fax

ESTRUCTURA HABITUAL DE UN FAX	
remitente	Suele hallarse impreso el logotipo de la empresa.
datos del destinatario	Nombre de la persona y/o departamento al que se dirige.
fax del destinatario	Facilita la tarea al responsable del envío. Opcional.
referencia	Asunto tratado en el documento que se envía. Opcional.
número de páginas	Incluye la portada. Ello nos permite comprobar si han llegado todas las páginas enviadas.
mensaje	Hace referencia a las particularidades de la documentación tramitada, o bien presenta alguna observación sobre las circunstancias del envío. Puede incluir, o no, un saludo y una despedida.
fecha	Nota final que incluye el teléfono en el que solicitar aclaraciones. Opcional.
pie	Descuento.

Ejemplo de fax

Click SL
Desarrollo de programas
Jorge Manrique, 32
96978 Santa Cruz de Tenerife

Dirigido a	Almacenes Prieto
Fax	962 234 512
A la atención de	Andrés Sotogrande Director de Logística
De parte de	Juana María Casado Departamento Comercial
Referencia	Tarifas del mes de febrero
Número de páginas (incluida la portada)	3
Fecha	15 de enero de 2007
Mensaje	Como respuesta a su solicitud, le envío nuestras tarifas del año que empezamos. Dentro de unos días nos pondremos en contacto con ustedes para poder elaborar una propuesta personalizada. Reciban un cordial saludo.

Para cualquier problema en la recepción de este fax, llamen por favor al tel. 962 376 854.

131 El informe

Un informe es un texto que recoge, analiza y valora la información relacionada con un tema y se dirige a personas con capacidad de decisión. Se trata de **un documento de carácter informativo** sobre la actuación de una persona, la situación de unos hechos pasados o presentes, o sobre acontecimientos previsibles en el tiempo.

132 El informe, una herramienta básica en el ámbito profesional

Un informe debe ceñirse siempre a los hechos y proporcionar una **información objetiva** sobre la situación analizada, a partir de una serie de datos suficientemente contrastados. No es, pues, un texto donde la persona que redacta exprese sus opiniones o puntos de vista.

Los informes constituyen una herramienta fundamental en la gestión administrativa y en la empresa. Resultan imprescindibles no solo porque presentan la realidad más exacta de los acontecimientos examinados, sino también porque son los documentos escritos a partir de los cuales se toman importantes decisiones.

Bajo la denominación de informe se incluyen muchos textos, de temas muy diversos y de extensión siempre variable.

ALGUNOS TIPOS DE INFORME

- sobre la cuota de mercado
- sobre la viabilidad y rendimiento comercial de un producto
- sobre la eficacia y resultados del trabajo de un empleado
- otros.

Podríamos definir dos características generales de este tipo de documento: tiene como función principal la transmisión de información, y suele dirigirse a clientes o a los cargos o departamentos superiores de la persona que lo redacta.

Un informe contiene asimismo apartados en que se hacen propuestas de actuación, se argumenta una opinión y se

aconsejan determinadas acciones. Aunque esta parte es más subjetiva, es conveniente redactarla también con un estilo neutro y objetivo, para aumentar la credibilidad de las propuestas.

> **!** Algunos informes reciben calificativos por su temática: Informe jurídico, pericial, técnico, de auditoría, médico, etc. Y otros, por su dimensión temporal: propuesta, proyecto, memoria, valoración...

Aspectos formales

Elementos formales

133

Excepto en informes muy breves, el texto se suele presentar encuadernado, con una portada, un índice y una contraportada. Es aconsejable establecer apartados y subapartados indexados, y empezar página nueva al inicio de cada apartado. Es interesante también que la introducción incluya una síntesis inicial y que las conclusiones se expongan de manera clara. El objetivo es que el documento favorezca la comprensión global del mensaje y la consulta fácil.

Estructura de un informe

Elementos estructurales del informe

134

Los informes son textos muy estructurados, ya que su propósito es transmitir información. Recopilan datos y los comentan en un lenguaje neutro y objetivo, y pueden incluir soportes visuales (fotografías, croquis, organigramas, gráficos...) o documentos anexos (textos jurídicos, análisis técnicos, estadísticas, listados...).

La estructura formal de los informes es muy variable, en función de su contenido o ámbito de aplicación. La naturaleza del asunto que se aborda marcará su mayor o menor extensión. Así, un problema o asunto grave exige una minuciosa investigación y, por lo tanto, un informe extenso.

! La estructura de un informe ha de permitir que el lector obtenga la información principal desde el primer momento. Por ello es aconsejable distribuir la información de manera piramidal, de general a específica y de mayor a menor importancia.

Las partes que conforman el informe acostumbran a ser las siguientes:

ESTRUCTURA DE UN INFORME	
portada	Título del informe. Nombre de las personas o del equipo de redacción. Unidad o empresa destinataria. Fecha.
síntesis o sumario	Resumen inicial que suelen contener los informes largos y complejos. Puede estar incluido en la introducción.
introducción	Objetivos principales del informe. Método de recogida de la información. Avance de las conclusiones y de las principales propuestas.
desarrollo	Información estructurada y ordenada de manera lógica en diversos apartados. Ilustraciones o datos. Referencia a los documentos anexos y a la información que contienen.
conclusiones	Síntesis y deducciones de las informaciones principales. Si hay varias, pueden numerarse.
recomendaciones	Propuestas de actuación relacionadas con las conclusiones. Se redactan en forma de verbo *(ampliar, construir, comprar...)* o en forma de sustantivo *(ampliación, construcción, compra...)*.

	Se ordenan de manera lógica y se presentan numeradas.
anexos	Documentos adjuntos que sirven de referencia a las informaciones expuestas en el desarrollo.

FRASEOLOGíA HABITUAL EN LOS INFORMES

introducción

Este informe tiene el objetivo de analizar...
Con este estudio queremos comparar...
A continuación, presentamos...
Este estudio es el resultado de...
A continuación, presentamos uno de los problemas informáticos más frecuentes...
Para conocer las demandas de los ciudadanos, hemos contratado los servicios de una consultoría de estudios de mercado que ha elaborado una encuesta...

cuerpo

(Aquí vendría el desarrollo jerarquizado de las ideas, divididas si es necesario en capítulos, apartados, subapartados, etc.)

conclusión

De los datos expuestos deducimos las conclusiones siguientes...
La información recogida permite concluir que la campaña ha conseguido...
Presentamos, a continuación, una síntesis de los aspectos positivos y de las áreas de mejora del proceso analizado.

recomendaciones

Después de analizar las informaciones expuestas, proponemos las acciones siguientes:
Sugerimos que la empresa tome las siguientes medidas:
Consideramos necesarias las actuaciones siguientes:

135 Ejemplo de informe

APRENDIENDO «ON LINE»

Curso de introducción al entorno virtual

Edición Banco Oriental, junio-julio de 2005

Informe final

Tutora: Adelina Castro

DATOS DEL CURSO

Curso: *Aprendiendo 'on line'*

Destinatarios: Alumnos del Banco Oriental inscritos en diversos cursos que se iniciaban el día 4 de julio de 2005.

Duración: del lunes 25 de junio al miércoles 4 de julio.

Alumnos inscritos: 16

Tutora: Adelina Castro

Coordinación: Jesús Ortiz

Soporte técnico: Julia Marcos y Andrés Castillo

INTRODUCCIÓN

A continuación, expongo brevemente mis impresiones sobre el desarrollo del curso *Aprendiendo 'on line'*, basándome en mi experiencia como tutora.

OBJETIVOS Y CONTENIDOS DEL CURSO

Aprendiendo 'on line' es un curso breve e introductorio que invita a los alumnos a conocer los distintos espacios del aula virtual, a reflexionar sobre el aprendizaje *on line* y a ensayar las funciones de las principales herramientas de correo.

El conjunto de los materiales del curso, incluidos la *Guía del usuario* y la *Guía rápida del campus*, transmiten contenidos necesarios para el uso del entorno, y su lectura requiere una cierta disponibilidad de tiempo. En un primer momento, para no producir una sensación de sobrecarga de trabajo, recomendé la lectura de la *Guía rápida del campus* y sugerí a los participantes aplazar la necesidad de entrar en los detalles de la *Guía completa*, que podrían tener como material de consulta para cada función.

Mis mensajes en el foro, además de proponer actividades, también han servido para transmitir, concretar o ampliar contenidos relacionados con los objetivos del curso. En documentos adjuntos se han transmitido instrucciones detalladas

para las actividades y se ha proporcionado una síntesis sobre el uso de las herramientas de correo.

PARTICIPACIÓN DE LOS ALUMNOS

a) Datos cuantitativos

Número de mensajes en el foro: 45

Mensajes de la tutora	*Participaciones de los alumnos*
19	26

Mensajes en el buzón de la tutora: mensajes de respuesta individual, consultas de los alumnos y actividad de adjunción.

Recibidos	*Enviados*
18	29

b) Valoración cualitativa

- Calidad de la participación en estos foros

La mayoría de los inscritos ha participado en el foro y ha seguido bien las instrucciones de las actividades que proponían los contenidos y los mensajes de tutoría.

La participación fue muy baja en los primeros días del curso. Una de las razones aparentes es que los alumnos inscritos tuvieron dificultades técnicas de acceso; sin embargo, no realizaron consultas técnicas una vez incorporados al curso.

Otra de las razones principales de la baja participación puede ser que la mayoría de alumnos se dedican a tareas relacionadas con la formación de personal y ya conocen los usos básicos de un entorno virtual de aprendizaje. Algunos alumnos han explicado en el foro que ya habían seguido anteriormente algún curso de entorno virtual.

La calidad de las participaciones hace suponer que los participantes habían leído los temas de los contenidos del curso. Se han respetado, en la mayoría de los mensajes recibidos, tanto los elementos formales como de contenido que se consideran imprescindibles y que ofrecía el tema sobre comunicación mediante el correo electrónico.

También el contenido de los mensajes del debate sobre aprendizaje en un entorno virtual demuestra su interés por el tema. En cambio, no se ha respetado el uso de cadenas para

el debate en el foro. De lo cual deduzco que los alumnos han actuado de manera autónoma, más preocupados por opinar sobre el tema que por atender a las instrucciones prácticas de la actividad, que explicitaban la necesidad de enviar el mensaje conectado a la cadena ya abierta.

- Aprendizajes que se deducen del contenido de los mensajes

Desde los contenidos de los mensajes transmitidos al foro se desprende una buena predisposición hacia el aprendizaje en un entorno virtual, que despierta, en algunos casos sentimientos de inseguridad. Ha quedado explicitada la preocupación por la distancia y la soledad, además de la necesidad del trabajo regular y disciplinado en los métodos de autoenseñanza.

Es de destacar la calidad de los textos de presentación o de participación en el debate. La estructura y la redacción de los mensajes demuestra atención por la tarea de elaboración de un mensaje; sin duda, un buen signo de las habilidades comunicativas y de la actitud profesional de los participantes.

- Realización de los objetivos de aprendizaje

Las actividades que se proponían en el foro tenían unos objetivos específicos y limitados que facilitaban la aplicación de criterios de evaluación claros y funcionales.

Eran las siguientes:

- Visitar los diversos espacios del aula.
- Abrir una adjunción.
- Elaborar un mensaje de autopresentación.
- Participar en el foro usando correctamente el sistema de cadenas.
- Enviar un mensaje a la tutora con un documento adjunto.
- Utilizar las diversas funciones del correo personal.
- Expresar una opinión sobre el entorno virtual de aprendizaje.

La participación de cada estudiante permitía comprobar si se dominaban los procedimientos involucrados en cada actividad, como el envío de mensajes de respuesta, uso de cadenas o adjunción de archivos.

El foro ha servido para transmitir informaciones de interés general: utilidades de los distintos espacios del aula, uso del calendario, personas a su servicio... Además, ha sido útil para reflexionar e intercambiar opiniones sobre los sistemas de autoenseñanza.

Los ensayos de envío y adjunción permiten hacer hipótesis sobre la lectura de la *Guía del campus* o la comprensión de las instrucciones de los mensajes de tutoría. El mensaje de presentación aporta información clara sobre el conocimiento del contenido del tema «Comunicación mediante correo electrónico» y los mensajes de opinión sobre el contenido del tema «El aprendizaje en un entorno virtual».

Podemos deducir que la mayoría de los participantes demuestra haber leído estos temas.

CONCLUSIONES

El curso *Aprendiendo 'on line'* crea las condiciones necesarias para que los alumnos de un curso virtual tengan su primer contacto con el entorno y puedan realizar en él los primeros ensayos de uso de las principales herramientas.

Queda demostrada la utilidad de aprovechar la oportunidad que ofrece este «campo de pruebas» para transmitir también contenidos. Porque permite iniciar una reflexión sobre el papel del alumno y la calidad de la comunicación que influirá, sin duda, en actitudes como la seguridad, la capacidad de iniciativa y la autonomía del estudiante.

La mayoría de los participantes demuestran no tener dificultades en el uso de las herramientas de correo.

SUGERENCIAS PARA PRÓXIMAS EDICIONES

1. Simplificar los materiales del curso. Mejorar la *Guía rápida* con el fin de que sea suficiente para participar en el curso. De esta manera la *Guía completa del campus* podría cumplir la función de fuente de consulta para funciones concretas.

2. Corregir los errores en la numeración de apartados del tema «Aprendizaje en un entorno virtual».
3. Permitir el acceso al foro durante 24 horas después de la finalización del curso, para que los participantes rezagados tengan tiempo de leer las intervenciones finales de sus compañeros.

Adelina Castro Robles,
julio de 2005

El certificado

136

El certificado es el **reconocimiento oficial y por escrito de un hecho.** En realidad, se trata de un tipo especial de informe de uso bastante frecuente. Normalmente, lo solicita el interesado y lo expide una persona autorizada legalmente para ello en la empresa o en la Administración.

Aspectos formales

Brevedad del certificado

137

Un certificado tiene siempre una extensión breve, pues consiste únicamente en una **aseveración** sobre un hecho, sin describirlo ni interpretarlo.

El certificado, como documento oficial que es, debe escribirse en papel, con el membrete o logotipo de la empresa o institución pública. Tiene una estructura textual muy concreta, que incluye: los datos del firmante; la certificación propiamente dicha; la fórmula de cierre, y firma, lugar y fecha.

Datos del firmante del certificado

138

Son necesarios el nombre, los dos apellidos y el DNI. Cabe indicar, sobre todo, el cargo que desempeña en la empresa o centro de administración pública, pues es el dato más importante de este apartado:

> José Francisco Méndez García, con DNI 90343332, como jefe de personal de Aluminios Novamar, SA

Certificación

139

Se introduce con la palabra *CERTIFICO* o *CERTIFICA* en mayúsculas. Puede usarse también la expresión *HAGO CONSTAR*. Inmediatamente y en una nueva línea, precedido de la conjunción *que*, se indica el nombre completo del solicitante y los hechos que motivan el certificado.

En este punto es fundamental, también, señalar la relación del solicitante y la duración temporal de tal vínculo con la empresa o institución que expide el certificado.

► **Si hay varios hechos certificables,** deben separarse en párrafos diferentes numerados.

► **Cuando, en lugar de un hecho personal, se han de certificar datos muy precisos,** verificables en el archivo de la empresa, puede utilizarse otra fórmula, tras escribir el nombre y apellidos del solicitante:

> Nombre y apellidos del solicitante
> Nombre del que firma el certificado
>
> CERTIFICO la conformidad de estos datos con los documentos originales que poseemos en los archivos y registros de titularidad de la empresa, u organismo público, de los cuales soy responsable.

140 Fórmula de cierre

La fórmula de cierre es la que oficializa el certificado y lo garantiza como documento. Hay una misma fórmula con algunas breves variantes, que se refieren de forma concisa y abstracta a las aplicaciones ulteriores del certificado:

- Y, para que conste y tenga los efectos que correspondan, firmo y sello este certificado a petición del interesado.
- Y, para que conste y tenga los efectos que corresponden, firmo este certificado con el visto bueno de... y el sello que lo acredita.
- Y, para que así conste a los efectos oportunos, expido este certificado a petición del interesado...

141 Firma, lugar y fecha

Firma la persona que certifica, y se estampa el sello de la empresa o institución que expide el documento.

En muchas ocasiones, el secretario certifica a instancias de otro cargo directivo superior. En este caso, habrá que indicar que el documento posee el beneplácito o visto bueno de la jerarquía.

El contenido

Qué se certifica

Un certificado, como documento, puede avalar cualquier hecho o circunstancia realizado por un individuo. Casi siempre, los certificados se utilizan fuera de la empresa o institución que los expidió; por eso pueden considerarse comunicaciones externas.

Los elementos comunicativos que aparecen en todo comunicado son:

► El emisor

La persona que certifica debe indicar de forma expresa el cargo que desempeña, que lo capacita legal y administrativamente para certificar.

► El solicitante y el hecho certificado

Ambos forman el mensaje del texto, de lo que se comunica oficialmente. Por ello debe aparecer el DNI del interesado, y el hecho certificado expresado de forma concisa y clara, sin margen para interpretaciones ambiguas.

Los certificados verifican usualmente asuntos académicos o laborales. Estos últimos son expedidos a petición del trabajador que abandona la empresa. En ellos se expone cuánto tiempo exactamente trabajó en ella y qué labor realizó. Tienen la finalidad de servir como referencias para encontrar empleo.

143 Ejemplo de certificación

Teresa García Pallarés
Directora Técnica del periódico *Occidente*

C E R T I F I C O

Que, tal como consta en nuestros archivos, Rogelio Cuevas Beltrán, con DNI 40 300 400 Q, estudiante de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de Oviedo, ha realizado una estancia en prácticas en el periódico *Occidente*, durante el período de enero a julio del año 2006.

Y, para que así conste y tenga los efectos que correspondan, firmo este certificado,

firma

(sello de la empresa)

fecha

La convocatoria de reunión

144

Toda reunión formal exige una **convocatoria escrita** dirigida a las personas que deben participar en ella. Este escrito se denomina **convocatoria de reunión,** y debe ser enviado con antelación suficiente e incluir todos los datos necesarios relativos a la celebración de la reunión.

Características de la convocatoria

Información básica

145

La información principal es el conjunto de los datos de la reunión: **motivo**, **lugar**, **día** y **hora**. Algunas convocatorias incluyen además una referencia al **orden del día,** a fin de informar por anticipado a los asistentes.

En el caso de reuniones muy formales, o de reuniones relacionadas con normativas legales de funcionamiento de entidades, este apartado dedicado al orden del día es preceptivo. Y suele incluir un punto inicial, consistente en la aprobación del acta de la reunión anterior, y un punto final de turno abierto de palabra.

Lenguaje de la convocatoria

146

El lenguaje debe ser neutro y conciso. El tratamiento del emisor será en primera persona, singular o plural *(le convoco*, *le convocamos)*, y el del receptor, en tercera *(usted)*. Sobre todo porque, de este modo, se evita toda referencia al sexo de la persona destinataria, en el caso de que el mismo escrito vaya dirigido a diversas personas.

147 Estructura de la convocatoria

ESTRUCTURA HABITUAL DE UNA CONVOCATORIA	
saludo	Puede ser de proximidad, en especial si convocante y convocado pertenecen a un mismo grupo o empresa.
núcleo	Comunicación del objeto de la convocatoria, referencia al tipo de encuentro (asamblea, junta extraordinaria...).
datos	Datos de la convocatoria: lugar, día y hora.
orden del día	Tema principal o puntos que se tratarán (por orden temporal).
opcional	Referencia a la importancia de la reunión o de la asistencia de la persona convocada.
despedida	De acuerdo con el tono del saludo: *Cordialmente/Atentamente*.

Algunas de las formulas habituales en este tipo de documento:

- Le comunicamos que el próximo día...
- Le convocamos a la junta ordinaria de accionistas...
- El orden del día será el siguiente...
- Lectura y aprobación del acta anterior...
- Turno abierto de palabra...
- Se ruega puntualidad...
- Su asistencia es importante...

Ejemplo de convocatoria de reunión

Sra. Teresa García
Poniente, 35
40419 Alto de los leones

Señora:

Por encargo de la presidenta, le convoco a la reunión ordinaria de la Comunidad de Vecinos Residencial Los Olmos, que tendrá lugar el día 12 de junio de 2006, a las 16.00 h, en la sala polivalente de la urbanización, con el siguiente orden del día:

1. Lectura y aprobación del acta de la reunión anterior
2. Bomba de agua del garaje
3. Iluminación de la zona comunitaria
4. Contratación de seguro
5. Información diversa
6. Turno abierto de palabras

Atentamente,

firma

Ángel Camino
Secretario

León, 1 de junio de 2006

Anexo: acta de la reunión anterior.

149 El acta de reunión

El acta es un **documento de carácter oficial** que **refleja las decisiones adoptadas por un colectivo** reunido en sesión o junta ordinaria o extraordinaria. El secretario de la junta o colectivo en cuestión es el encargado de su redacción.

150 ¿Quiénes deben formalizar un acta de reunión?

Este tipo de documento es obligatorio en toda asociación, privada o pública, de carácter mercantil o administrativo. Como en las juntas oficiales de las sociedades anónimas mercantiles o de las cooperativas, en los consejos y comisiones de determinados organismos públicos, en los claustros y consejos escolares, o en toda reunión de cualquier tipo de asociación (benéfica, recreativa, deportiva, cultural, etc.).

Aspectos formales

151 Libros de actas

Los asuntos tratados pueden redactarse en folios sueltos, aunque es más usual hacerlo en libros de actas, diseñados especialmente para ello, por cuanto tienen todas sus páginas numeradas. Ello hace más difícil manipular, mutilar o cambiar los acuerdos que allí se fijan por escrito.

152 Estructura del acta de reunión

► **Número de la sesión o reunión.**

► **Datos de la reunión:** ciudad, local, hora y fecha en que se celebra.

► **Nombres de los miembros asistentes.** En muchas ocasiones deben firmar para dejar constancia de su asistencia a la convocatoria.

► **Nombres de los miembros ausentes.**

► **Temas tratados.** Enumeración sucinta de los temas tratados. Se trata del orden del día, que normalmente se adjunta a la convocatoria escrita de la reunión.

► **Resumen de las principales intervenciones.** Es el contenido expreso del acta.

► **Acuerdos.** Enumeración ordenada de las disposiciones acordadas, expresando siempre cómo se han adoptado: por unanimidad, por mayoría simple, por voto de calidad, etc.

► **Cierre y firmas del secretario y del presidente de la reunión.**

EL CONTENIDO

Sintetizar lo esencial

El secretario debe tomar notas y redactar el acta reflejando lo que aconteció. Hay que tratar de sintetizar las intervenciones del desarrollo de la reunión con la máxima fidelidad y objetividad posibles, así como redactar con precisión los acuerdos adoptados. Si fuera necesario más detalle, la reunión puede grabarse en audio.

El primer punto del orden del día suele ser la lectura y aprobación del acta de la última reunión o sesión, de la que se suele facilitar una copia a los asistentes para abreviar el procedimiento.

Si se sigue un orden lógico, el acta se convertirá en el documento oficial que refleja las decisiones acordadas por el colectivo, empresa o institución.

ORDEN LÓGICO DEL DESARROLLO DE UN ACTA

- Intervenciones individuales que expresan diferentes posturas
- Deliberaciones
- Análisis
- Propuestas que se someten a votación
- Resultado de la votación
- Acuerdos adoptados
- Turno abierto de palabras

154 Modelo de acta de reunión

(Nombre del órgano colectivo de la empresa o de la institución pública)

Acta de la sesión núm. 4
Día: ____ de _____ de 20__
Hora de inicio: _____ Hora de finalización: _____
Lugar: _____
Miembros asistentes: _____
_____
Miembros ausentes o que han excusado su asistencia: _____
_____

Temas tratados: (enumeración de los temas tratados, orden del día)_____
_____
_____

Desarrollo: (presentación de los temas; intervenciones; votaciones si proceden)_____

ACUERDOS

Primero _____
_____
Segundo _____
_____
Tercero _____
_____
...

Sin más asuntos que tratar, el/la presidente/a levanta la sesión, de la cual, como secretario/a, extiendo este acta.

Vº. B.º

el/la secretario/a	el/la presidente/a
(firma)	(firma)

155 El comunicado interno

El comunicado interno es un **escrito que recuerda** a los empleados, compañeros o subordinados de una empresa **algún hecho o circunstancia destacable,** o suficientemente importante, que deba considerarse para la buena marcha de la organización. En algunos lugares este documento se denomina *memorando*, término proveniente de la correspondencia diplomática que adoptó la Administración pública.

Aspectos formales

156 Canal del comunicado

Es un documento interno, normalmente de breve extensión, que hasta hace unos años se redactaba en impresos con membrete de la empresa preparados para ello y, actualmente, se suele enviar por correo electrónico por internet o intranet.

157 Estructura del comunicado

La estructura del comunicado es muy simple, ya que reproduce de forma esquemática la situación comunicativa más elemental: **emisor**, **receptor** y **mensaje**.

ESTRUCTURA DE UN COMUNICADO

COMUNICADO

(fecha)

A:	(Nombre del destinatario, indicando la sección o departamento al que pertenece.)
De:	(Nombre del remitente, indicando la sección o departamento al que está adscrito.)
Asunto	(Texto de la comunicación interna, cuyo contenido significativo debe ser recordado.)

(firma)

En el comunicado interno, por razones de economía, pueden obviarse las fórmulas de tratamiento, el saludo y la despedida, al tratarse de un escrito de uso interno.

Algunos comunicados incluyen un justificante de recepción. En este caso suelen denominarse **circular interna** que, precisamente, recibe tal nombre porque el escrito debe circular por más de un receptor, hasta que todos estén informados y así lo hayan testimoniado con su firma.

El contenido

Contenido del comunicado interno

El contenido del comunicado interno, como el de otro tipo de escritos profesionales, es muy variado. Sustancialmente, es un aviso, una nota informativa sobre una circunstancia que debe **recordarse**. Es un escrito cada vez más utilizado por los cargos ejecutivos en la organización y gestión de la empresa. Con el comunicado interno recuerdan a sus empleados las últimas decisiones comerciales y administrativas adoptadas en la empresa; las instrucciones más inmediatas; o ciertas cuestiones de organización como el período vacacional, por ejemplo.

159 Ejemplo del comunicado interno

SEGUROS REUNIDOS, SA

COMUNICADO

16 de noviembre de 2006

A: Daniel Magallón

DE: José Manuel Reyes

ASUNTO:

Te recuerdo que durante la semana del 20 al 25 del corriente será necesario presentar:

– Copias de todas las pólizas a terceros extendidas en el presente año.
– Una lista ordenada alfabéticamente de los nuevos asegurados.

(firma)

El comunicado o nota de prensa

160

Es un **texto informativo** que una organización envía a un medio de comunicación a fin de que este difunda su contenido.

¿Cuándo se envía un comunicado de prensa?

161

Cuando en una organización ocurre un acontecimiento de posible interés social o periodístico, esta puede redactar una nota de prensa a fin de difundir la información relativa al hecho.

Los medios de comunicación valorarán entonces el grado de interés de esa información. Por este motivo, es importante seleccionar correctamente el medio de comunicación al que se envía el comunicado de prensa (su ámbito de difusión, perfil de los lectores, etc.), así como también la ocasión. Porque si el texto no despierta interés el medio de comunicación no lo difundirá.

! A menudo, las notas de prensa sirven de excusa para llevar a cabo publicidad indirecta; presentando, por ejemplo, un lanzamiento comercial como una novedad de interés general o como un descubrimiento científico. Sin embargo, si se demuestra la intrascendencia del acontecimiento, el texto no será, probablemente, publicado y repercutirá en la imagen que los medios tengan de la empresa; por lo que debemos escoger con esmero el núcleo temático de la información.

Asimismo, las empresas suelen emitir comunicados de prensa a fin de ofrecer su versión de los hechos sobre un asunto en el cual se hallan involucradas (litigios, responsabilidades en casos de agresiones al medio ambiente, nueva legislación sobre ciertos productos, restricciones horarias, etc.).

Estructura y contenido del comunicado

La redacción de una nota de prensa debe prestar especial atención al tono y al estilo, ya que el texto transmitirá una imagen determinada de la organización emisora. El texto debe ser muy claro, breve y objetivo, y ha de contener únicamente información relevante, la cual se redacta de forma piramidal; es decir, de más a menos importante. El título y el subtítulo, si lo hay, son muy importantes, ya que resumen todo el comunicado.

El comunicado debe llevar fecha, y debe incluir los datos de la empresa y el nombre de una persona de contacto, por si fuera necesario ampliar la información o aclarar algún punto.

Actualmente, la mayoría de los comunicados de prensa se envían a los periodistas por correo electrónico. En algunas ocasiones puede resultar de utilidad adjuntar una ilustración o una fotografía.

Ejemplo de nota de prensa

Abre en Logroño el estudio de arquitectura Domus

Logroño, 6 de noviembre de 2006. Este mes de noviembre ha iniciado sus actividades en Logroño el estudio de arquitectura Domus, una sociedad fruto de la unión de la firma Renedo & Revuelta con el arquitecto de Logroño Ernesto Valverde.

Domus está especializado en desarrollo de proyectos domóticos y la aplicación de las nuevas tecnologías a la arquitectura, una especialidad que no existía hasta ahora en esta ciudad.

Renedo & Revuelta tenía ya despacho en Madrid y Barcelona, y en este momento hace una apuesta por la ciudad de Logroño, con una oferta de servicios concebida para una región que los socios del estudio conocen bien.

Por su parte, Ernesto Valverde, que ha sido durante seis años el director del estudio Ambientes en Bilbao, pone en marcha su propio proyecto después de 20 años de profesión en Italia, Alemania y España.

Domus se dedicará a diversas áreas de la arquitectura pública y privada, especialmente a la asesoría de instituciones públicas y al estudio de la sostenibilidad energética de los grandes edificios.

Más información:

María Cuéllar
Domus. Dpto. de Comunicación
Tel. 631 994 278
mcuellar@domus.co

Ámbito Social

ámbito social

La expresión escrita en la vida social

164

En este capítulo trataremos aquellos escritos concernientes a la **correspondencia privada,** y los dirigidos por cualquier particular o ciudadano a la Administración o a una empresa. De ahí su inclusión en la denominación, un tanto general e indefinida, de **expresión escrita en la vida social**, que engloba situaciones tan diversas como una invitación, una felicitación navideña, una carta de pésame, una carta amistosa, una solicitud a la Administración, una reclamación a una empresa, etc.

Escritos a la administración pública

165

Escritos gestados en el ejercicio de nuestros derechos ciudadanos

La vida cotidiana está llena de situaciones en las que escribir bien nos puede ayudar a resolver gestiones –una solicitud al Ayuntamiento, una incidencia que debe ser comunicada a la empresa de seguros, una queja a una empresa de suministros– y, también, a participar activamente en la sociedad; por ejemplo, enviando un texto de opinión a la sección del lector de un periódico.

Examinaremos, en primer lugar, los escritos que una persona puede dirigir a la Administración pública, ejerciendo sus derechos de ciudadano, a través de las vías de comunicación más habituales. Después, hablaremos de aquellos textos en los que un particular se dirige a una empresa privada para tratar algún asunto concreto, y acabaremos con la correspondencia estrictamente privada y personal.

LA SOLICITUD O INSTANCIA

166

La solicitud, también llamada tradicionalmente *instancia*, es el escrito que se utiliza para solicitar algo a la Administración pública, bien se trate de información, permisos, ayudas o la realización de una gestión. Se trata de un **escrito de petición**, con una sencilla estructura válida en todas las instituciones públicas (ayuntamientos, ministerios, instituciones autonómicas, etc.).

¿Cómo dirigirse a la Administración?

167

Todo ciudadano, en algún momento de su vida, debe dirigirse a un órgano o cargo administrativo oficial con el ánimo de conseguir alguna concesión pública. Así, por ejemplo, la obtención de una licencia de obras, de un permiso de apertura de un negocio, etc.; incluso, para optar a un concurso-oposición y tratar de acceder a un puesto de trabajo público. Y todas estas peticiones, en la medida en que son oficiales, han de vehicularse a través de una solicitud escrita.

En épocas pasadas, las instancias usaban el verbo *SUPLICA* como fórmula introductoria de la solicitud e incluían expresiones de cierre como las siguientes:

> *Dios guarde a Vd. muchos años.*
> *Es favor que espera obtener de V.I./V.E., cuya vida guarde Dios muchos años.*

Es obvio que esas expresiones reflejan una relación desequilibrada y humillante del ciudadano respecto de la Administración pública, lejos del actual modelo democrático según el cual las instituciones están al servicio de la ciudadanía, y deben proteger sus derechos y ayudarle a ejercitarlos. En democracia, una persona se dirige a la Administración para pedir algo que la ley ha previsto (un permiso de obras, una subvención, un certificado oficial...) y debe serle concedido. En caso de que haya error o no tenga derecho a aquello que solicita, debe existir algún marco legal que lo justifique.

Aspectos formales

168 Formularios de la Administración o modelos propios

La diversidad, el número de peticiones y la obligación de facilitar al ciudadano el ejercicio de sus derechos han hecho que los organismos públicos dispongan de un modelo de instancia, donde ya aparece la estructura formal y un espacio para los datos del solicitante, necesarios en toda petición oficial. Con todo, el ciudadano, si así lo desea, siempre puede elaborar su propio modelo teniendo en cuenta que, como todo escrito formal, la solicitud consta de dos partes bien diferenciadas: el **encabezamiento** y el **cuerpo**, en el cual se distinguen la **exposición** y la **petición**.

La instancia o solicitud, ya sea impresa en forma de formulario o redactada, tiene una extensión limitada a una sola página en formato DIN A4. Respecto a los márgenes, hay que precisar que el margen izquierdo suele ser considerable, de 40 o 50 mm al menos. También cabe destacar la inexistencia de margen inferior, ya que el pie de la página se destina al nombre completo de la institución o cargo público a quien se dirige el contenido de la instancia.

169 Encabezamiento

Consta de los datos del solicitante y no contiene fórmula alguna de tratamiento hacia el destinatario, dado que este aparece al pie del escrito.

Los datos del solicitante deben aparecer con la máxima claridad y rigor, pues normalmente toda instancia tiene una respuesta, en un sentido u en otro, en forma de resolución administrativa. Así pues, es obligatorio consignar, de forma redactada y siguiendo un orden, los siguientes datos personales: nombre, apellidos, lugar y fecha de nacimiento, y domicilio habitual y DNI.

> D. Juan Ramírez Colomer, nacido en Avilés, el 23 de marzo de 1965, domiciliado en Gijón, c/ Cantabria, 74, 1º 2ª , con DNI 34677895-J.

Pueden añadirse otros datos personales en función del contenido y la intención de la instancia. Así, por ejemplo, la pro-

fesión y el cargo laboral, los nombres completos de los padres, etc.; o cualquier otro dato privado necesario, según el fin al que se destina la instancia.

Cuerpo

Es el núcleo de la instancia y donde radica su contenido. Consta de dos apartados bien distintos, coordinados entre sí: la **exposición** y la **petición**. Ambos pueden redactarse en primera o tercera persona.

► **En la exposición** se presentan la serie de circunstancias o motivos que constituyen el contexto de la petición y la justifican. Se introduce con la fórmula *EXPONE*, seguida de la conjunción *que*. Si los hechos que se exponen o los argumentos que se defienden son varios, es aconsejable numerarlos y separarlos en párrafos independientes, para lograr una mayor claridad expositiva.

La exposición puede cerrarse con una frase que indique que se adjunta algún documento acreditativo de las circunstancias expuestas.

► **La petición es la solicitud en sí,** y debe expresarse siempre de manera explícita y precisa. Se inicia con la fórmula *SOLICITA*, que puede ir seguida de infinitivo o de la conjunción *que.* Después aparece enunciado aquello que se pide, por los motivos expuestos.

! La fórmula introductoria *SUPLICA* es totalmente desaconsejable porque conlleva un tono humillante hacia la persona solicitante. Aquello que solicita un ciudadano no es un trato especial, ni un favor personal excepcional, sino una gestión habitual o el ejercicio de un derecho.

Opcionalmente, se pueden unir los dos apartados con una locución de sentido consecutivo (*Por todo ello, Por todo lo cual,* etc.), que indique de forma clara que las causas defendidas en la exposición tienen como consecuencia directa y razonable la solicitud concreta que se expresa.

Formalmente, para que todo el conjunto quede destacado en el escrito, es necesario dejar un par de líneas entre cada apartado, así como justificar por la izquierda todo el texto que aparece en ambas secciones.

► **El cierre de la solicitud contiene la firma y la fecha,** con indicación del lugar:

Ávila, 13 de marzo de 2006

No es necesario escribir el nombre y el apellido de la persona firmante, puesto que sus datos personales están detallados en el encabezamiento del mismo escrito.

171 Destinatario

En el pie del escrito, alineado con el margen izquierdo, se sitúa la denominación de la unidad administrativa o del cargo al cual se dirige la solicitud. El nombre completo del cargo o de la institución pública se escribe en letras mayúsculas.

Hay que tener en cuenta que todas las instancias se dirigen a cargos u órganos administrativos, no a personas concretas. Si se dirigen a un cargo y no a una unidad administrativa o departamento, el tratamiento protocolario correspondiente puede preceder la denominación del cargo:

ILMO. SR. DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS
EXCMO. SR. ALCALDE DEL AYUNTAMIENTO DE SANTANDER

No obstante, el uso del tratamiento protocolario no es preceptivo; es decir, el cargo puede escribirse sin tratamiento o bien con el tratamiento general de cortesía *(señor, señora)*.

SR. DELEGADO PROVINCIAL DE EDUCACIÓN Y CIENCIA

SR. DIRECTOR GENERAL DE ENSEÑANZAS ESCOLARES Y PROFESIONALES

El contenido

El contenido de la instancia

Puede ser muy variado, por cuanto depende de la petición que formulemos, y esta suele ser muy concreta. Por lo tanto, se expresa siempre de forma breve y clara en el apartado correspondiente.

El verdadero contenido de la instancia se halla en la **exposición**, donde presentamos los argumentos necesarios para que se falle a nuestro favor. Esta es la parte más importante de la instancia, porque debe sostener la petición con razones sólidas y de ella se derivará la resolución administrativa.

Ahora bien, argumentar eficazmente no significa relatar con todo detalle las causas que originan nuestra solicitud. Una buena exposición es concisa, clara y a la vez convincente. Veamos, por ejemplo, el primer modelo, en el que una estudiante necesita solicitar un cambio de fecha en un examen final de una escuela oficial de idiomas.

173 Ejemplo de solicitud

Catalina Gomis Sala, nacida en Murcia, el 16 de enero de 1978, residente en Cullera, c/ Salvador Allende, 35 3º, con DNI 45657585 Q.

EXPONGO
Que soy alumna libre del nivel superior de inglés y tengo concedida la convocatoria de junio para realizar la prueba correspondiente.

Que, según consta en la relación de fechas de exámenes publicada en el tablón de anuncios de esta Escuela Oficial de Idiomas, me corresponde realizar el examen oral de dicha prueba el día 22 de junio.

Que en esa fecha seré sometida a una intervención quirúrgica en el Hospital del Carmen de esta ciudad. Adjunto el justificante del Hospital, en que consta la fecha de la intervención y el nombre del doctor responsable del diagnóstico.

SOLICITO
Que sea adelantada la fecha de mi examen oral a la semana anterior, o bien que pueda asistir al turno de pruebas orales del mes de septiembre, sin que ello implique pérdida de convocatoria.

Valencia, 24 de mayo de 2006

(firma)

SR. DIRECTOR DE LA ESCUELA OFICIAL DE IDIOMAS DE VALENCIA

Las siguientes instancias se dirigen a la Administración pública y ejemplifican tres situaciones distintas en las que sería necesaria una solicitud escrita para solicitar: una subvención pública, la apertura de un negocio y la participación en un

concurso-oposición público. En cada caso, la exposición de los motivos que fundamentan la solicitud requiere un desarrollo y una amplitud distintos, en función de lo que se espera de la Administración.

Ejemplo de solicitud de subvención

Silvia Lucas Armada, presidenta de la Asociación Cultural Rosalía de Castro, situada en la calle Oriente, 32 de Vigo, CP 15659, con DNI núm. 4041424345 K,

EXPONE

Que la biblioteca del centro necesita una actualización del sistema de clasificación de su fondo mediante la informatización de sus archivos y sistema de préstamo.

Que el espacio donde se ubica la sala de lectura presenta frecuentemente filtraciones de humedad que afectan el estado de una parte importante de su fondo bibliográfico.

Que la última asamblea de socios aprobó por unanimidad iniciar urgentemente las reformas más necesarias.

Que el servicio de la biblioteca se ofrece al público en general y cuenta actualmente con una media de ciento sesenta visitas semanales.

Por todo lo cual,

SOLICITA

Que sea tomado en consideración el proyecto de renovación de la biblioteca del centro, presentado al amparo de las *Bases reguladoras de la concesión de subvenciones a entidades sin ánimo de lucro para la realización de actuaciones culturales de interés público.*

Que le sea concedida a la Asociación una subvención para la renovación de la infraestructura arquitectónica y la informatización de la biblioteca.

Vigo, 3 de febrero de 2007

(firma)

CONSEJERÍA DE CULTURA DE LA XUNTA DE GALICIA

175 Ejemplo de solicitud de una licencia de apertura de negocio

José Perea Azuara, natural de Graus (Huesca), de 44 años, domiciliado en Cariñena, C. Mayor, 34, con DNI 78787878 D, de profesión técnico en electricidad del automóvil.

EXPONGO
Que proyecto instalar un taller de reparación de automóviles en un local situado en la calle San Ignacio, 32, de Cariñena.

Y por ello,

SOLICITO
Que me sea concedida la preceptiva licencia municipal de apertura.

Cariñena, 4 de mayo de 2006

(firma)

ILMO. SR. ALCALDE DEL AYUNTAMIENTO DE CARIÑENA

Modelo de instancia para participar en un concurso-oposición público

Don/Doña.....
(Nombre y apellidos)

Nacido/a el .....de.....de..... domiciliado/a en ....., calle ..... núm. ..... piso..... CP ....., teléfono núm. ....., con DNI .....

EXPONE

1. Que desea participar en el concurso-oposición convocado para proveer plazas de auxiliar administrativo de este Ayuntamiento.

2. Que reúne todas y cada una de las condiciones y circunstancias exigidas en la base 2a de la convocatoria.

A efectos de valoración de méritos, adjunta la siguiente documentación:

-
-
-

SOLICITA

Ser admitido/a para participar en el citado concurso-oposición.

Madrid, ... de ..... de 2007

(firma)

EXCMO. SR. ALCALDE-PRESIDENTE DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

177 El recurso

Se entiende por recurso toda **reclamación** en la que se requiere **a la autoridad pública pertinente** que anule o modifique un acto o una resolución, porque el solicitante la considera perjudicial para sus derechos o intereses.

178 Los recursos y sus tipos

Si un ciudadano considera que alguna resolución administrativa ha lesionado sus derechos, puede formular recursos de orden administrativo. A menudo, el ciudadano se resigna y olvida que puede recurrir las decisiones adoptadas por la Administración. Ante una **denuncia de tráfico** o una **resolución** negativa sobre una petición expresada a través de una solicitud, el ciudadano dispone de un plazo para formular alegaciones.

Ademas del recurso administravivo existe el recurso judicial, que no trataremos aquí pues se rige por procedimientos y canales muy específicos. Por lo que respecta al administrativo, hay diversas clases de recursos, según quien sea el destinatario final.

179 Recurso de reposición u ordinario

Se dirige al órgano que dictó la resolución. De hecho, se trata de una segunda solicitud, ya que incidimos de nuevo sobre el órgano que denegó lo solicitado en la primera petición. Su uso decrece en favor del recurso de alzada, puesto que es difícil que el mismo órgano o institución administrativa que denegó una petición se retracte de sus decisiones.

180 Recurso de alzada o extraordinario

Es uno de los más utilizados, por cuanto se apela al órgano jerárquico superior al que dictó la resolución contra la que se recurre. Por ello, es quizá el recurso más eficaz y el que mejor garantiza nuestra defensa ante cualquier decisión administrativa que consideremos injusta.

Recurso de súplica

181

Se dirige a la máxima autoridad administrativa competente; es decir, a un ministro o consejero autonómico, o al presidente del Gobierno. Es, evidentemente, el último recurso administrativo posible, ya que solo se formaliza en los casos y peticiones más desesperados, donde lo que se espera más bien es un favor o una gracia.

ASPECTOS FORMALES

Estructura formal

182

► **Datos personales del recurrente**

Por este orden: nombre y apellidos, DNI, domicilio, población, código postal y teléfono.

► **Cuerpo del recurso**

Constituye, obviamente, la parte fundamental del escrito.

PARTES DEL CUERPO DEL RECURSO	
formulación del recurso	Se inicia con la expresión *FORMULO RECURSO DE* (TIPO DE RECURSO).
alegaciones	Apartado similar al de la exposición en la instancia, ya que en él se refieren las causas que nos mueven a recurrir.
documentación	Son los documentos que se adjuntan al recurso.
solicitud	Tras expresar los motivos sobre los que se fundamenta la reclamación, se demanda de forma explícita la revisión de la resolución administrativa contraria a nuestros intereses.

► Cierre

Consta del lugar y la fecha en que se redacta el recurso y, a continuación, la firma de la persona que lo presenta.

En el pie del escrito, como en las instancias, se coloca el nombre en mayúsculas del destinatario: el órgano, cargo o persona a quien se apela.

! En realidad, un recurso administrativo no es más que una instancia especial, y por ello participa casi totalmente de las características formales que posee la instancia. Varía la fraseología, pero en esencia la estructura es muy similar. Sin embargo, si la instancia puede redactarse en primera o tercera persona, el recurso se redacta siempre en primera persona.

El contenido

183

Exposición de la información

El contenido del recurso se localiza en el cuerpo. En su formulación debe incluirse:

CONTENIDO DEL RECURSO

- Información referente al asunto sobre el que se recurre.
- Fecha en que se dictó la resolución.
- Órgano que la dictaminó.
- Fecha en que se nos notificó.

Este último punto es muy importante, ya que todos los recursos pueden realizarse dentro de un plazo legal que suele ser de un mes. Transcurrido el plazo, la resolución se ejecuta y se considera finalizada la vía administrativa del expediente, por lo que resulta inapelable.

En el cuerpo del recurso suelen emplearse, tras la expresión *FORMULO RECURSO DE…*, frases del tipo:

- contra la resolución dictada con fecha...
- contra la resolución tomada en el expediente...
- de acuerdo con lo que disponen los artículos...
- resolución que fue notificada con fecha...

En el apartado correspondiente a las **alegaciones**, el recurrente debe ser muy claro, incluso rotundo, en su exposición, argumentando las razones que provocan el recurso. Normalmente, en esta sección se indican los fundamentos de derecho y documentos en que se basa la interposición del recurso.

A continuación, presentamos el modelo del recurso ordinario y un ejemplo del recurso extraordinario aplicado a un caso concreto.

184 Modelo de recurso de reposición u ordinario

RECURSO DE REPOSICIÓN

Nombre
Apellidos
DNI
Domicilio
Población
CP Teléfono

FORMULO RECURSO DE REPOSICIÓN contra la resolución con fecha ....., que me ha sido notificada con fecha ....., por la que .....

ALEGACIONES:

lo que acredito con la documentación anexa relacionada al dorso.

Por ello,
SOLICITO:

....., ... de ..... de 20.....

(firma)

ÓRGANO QUE DICTÓ LA RESOLUCIÓN

Ejemplo de recurso extraordinario contra la denegación de una beca

RECURSO DE ALZADA

Yolanda de la Hoz Rodríguez, con DNI 91919191-J, residente en la calle Diego Velázquez, 46, 2º, 1ª, en Villalón (Córdoba), CP: 14129.

FORMULO RECURSO DE ALZADA contra la resolución dictada con fecha 15 de abril de 1993 por el Servicio de Gestión Académica (Oficina de Becas) de la Universidad de Granada, en el expediente instruido sobre la petición de beca de estudios universitarios para el presente curso 2006-07, en el que soy persona interesada, resolución que me fue notificada con fecha 26 de mayo de 1993.

ALEGACIONES:

– Reunir los requisitos económicos exigidos para la concesión de la exención de los precios públicos por servicios académicos en el caso de estudios universitarios (Apartados 6 b y 7a de la Convocatoria General vigente), ya que en 2005 la unidad familiar constaba de 5 miembros computables con unos ingresos de 21 360 euros, no superando el umbral de renta exigido para una unidad familiar de 5 miembros (24 500 euros), lo que acredito con la documentación anexa. (Fotocopias compulsadas de la declaración de renta de 2005.)

Por lo tanto,
SOLICITO que se dicte resolución revocando la que es objeto de recurso con el fin de obtener la beca demandada, así como para que me sea restituido el importe de la matrícula (640 €).

Villalón, 14 de octubre de 2006

(firma)

MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIA.
ILMO. SR. RECTOR DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

186 La declaración jurada

Es un escrito en el que la persona declarante **jura** o **promete** la certeza de los datos o hechos que se consignan en el texto de la declaración. No es necesario aportar documentación alguna que avale la afirmación, puesto que es la Administración la que se encargará, con posterioridad, de comprobar la veracidad de la declaración.

Aspectos formales

187 Características de la declaración jurada

La declaración jurada tiene una extensión breve; no suele sobrepasar una página. Se redacta en tercera persona y, como todo escrito formal, consta de encabezamiento, cuerpo y cierre.

188 Encabezamiento

Como la mayoría de documentos formales de índole administrativa, el encabezamiento esta formado por:

► **Título del documento en mayúsculas**

Es decir, *DECLARACIÓN JURADA*, escrito en el centro superior del documento.

► **Datos del declarante**

Son imprescindibles el nombre y los dos apellidos, junto con el número del DNI. Optativos, según el ámbito de aplicación de la declaración, son la profesión y el centro de trabajo, la fecha de nacimiento, el domicilio habitual, etc.

189 Cuerpo de la declaración jurada

La declaración jurada se introduce con una fórmula propia que la identifica y da paso a la exposición de lo declarado.

FÓRMULAS DE LA DECLARACIÓN
JURA / PROMETE JURA / PROMETE POR SU HONOR DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD

A continuación, se redacta **la exposición** de los hechos o datos que se declaran.

El cierre

190

El **cierre** contiene dos elementos imprescindibles:

► **Fecha de la declaración**

Este dato delimita un período de aplicación, normalmente un año, en el que se supone que los datos declarados son ciertos

► **Firma**

Elemento indispensable que confiere validez a la declaración. Después de la firma no se escribirá nada más en la declaración, quedando así hasta el final de la página un amplio espacio en blanco que resalta la rúbrica del declarante.

CONTENIDO

Su aplicación en la Administración pública

191

La declaración jurada se utiliza sobre todo en la esfera de la Administración pública. Dos típicos casos de aplicación:

- Un funcionario tiene que declarar su dedicación exclusiva, negando, al mismo tiempo, que desempeñe algún otro trabajo remunerado, ya sea público o privado, para no incurrir en los preceptos posibles del régimen público de incompatibilidades.

- También es obligatoria la declaración jurada de todos aquellos aspirantes a un concurso-oposición para acceder a un puesto de trabajo público. En ese caso, se declara que se reúnen y se cumplen los requisitos exigidos en las bases de la convocatoria.

Ambos contenidos suelen presentarse impresos en un formato tipo formulario formulario.

En ámbitos académicos suele requerirse este tipo de escrito para la concesión de becas o ayudas. La declaración jurada contiene, generalmente, la afirmación de que la persona solicitante de una beca no tiene ingresos suficientes para costear todos los gastos de determinados estudios, o bien que se compromete a usar una bolsa de estudios para un fin determinado.

Presentamos un modelo básico aplicable a cualquier asunto, junto con dos de las declaraciones juradas más usuales y ya comentadas anteriormente.

Modelo base de declaración jurada

DECLARACIÓN JURADA

Don/Doña ....., con DNI ....., nacido/a el ..... de .....de ....., con domicilio habitual en ..... (localidad, calle, núm.)

JURA / PROMETE
Que

(lugar y fecha)

(firma)

193 Modelo de declaración jurada sobre el régimen de incompatibilidades

DECLARACIÓN JURADA

Señor/a....., con DNI ....., domicilio....., que trabaja en....., como.....

JURA/PROMETE
Que no realiza ninguna otra actividad remunerada, ni pública ni privada, y que, por consiguiente, no se encuentra sometido/a al régimen de incompatibilidades.

(lugar y fecha)

(firma)

Ejemplo de declaración jurada

DECLARACIÓN JURADA

NOMBRE: Eladio Pérez Abril
DIRECCIÓN: Calle León de Tormes, 13, 1º, 5ª
CIUDAD: Salamanca DP 37008
PAÍS: España

Declaro bajo mi responsabilidad que no percibo ingresos suficientes para afrontar los gastos que ocasiona la estancia para la realización de los cursos de doctorado en la Universidad de Tolosa.

LUGAR Y FECHA:

Salamanca a 13 de febrero de 2006

FIRMA:

Los escritos de participación ciudadana

195

Aunque, tradicionalmente, las peticiones formales dirigidas a un organismo público se realizan mediante los documentos comentados en los apartados anteriores, también es posible dirigir escritos menos formales y de temas generales a las instituciones públicas. Las nuevas tecnologías han acortado todavía más las distancias, y cada día es más habitual que los ciudadanos se dirijan a sus instituciones mediante una **carta ordinaria** o un sencillo **mensaje de correo electrónico.** Muchos ayuntamientos suelen tener un **buzón de sugerencias** en su portal digital e incluso facilitan ciertos trámites por ese medio.

196

El correo electrónico y la carta abierta

El buzón electrónico de un ayuntamiento o de cualquier otro departamento gubernamental permite enviar solicitudes de información, sugerencias o quejas que serán tratadas de la misma manera que si hubieran llegado mediante correo convencional, con la sola condición de que los mensajes consignen los datos de identificación y contacto de la persona remitente.

Por otra parte, la prensa y otros medios de comunicación escritos, como los portales digitales de información, ofrecen secciones fijas donde los lectores pueden publicar un artículo breve para dar a conocer alguna realidad que afecta a la colectividad, denunciar alguna situación injusta, hacer llamadas a la participación en alguna campaña o, simplemente, opinar sobre un tema de actualidad.

197

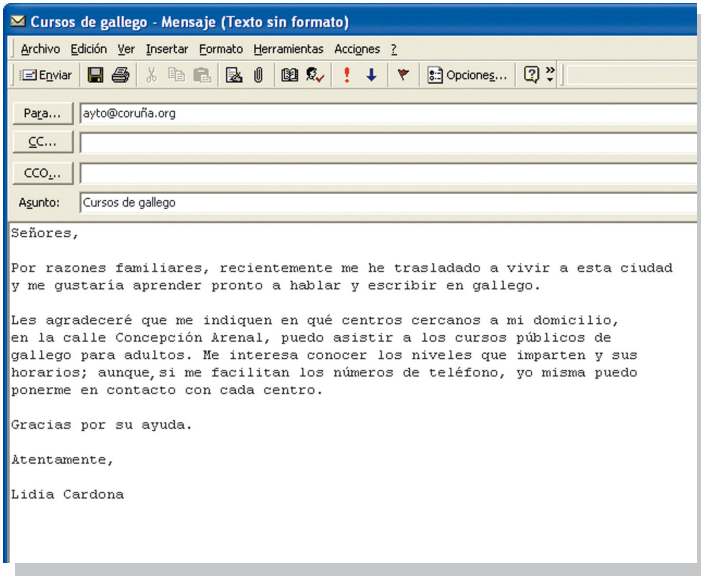
Características principales

Este tipo de escrito es abierto en cuanto al tema y el estilo. No obstante, hay dos recomendaciones generales que facilitarán su lectura y, por lo tanto, también el logro de sus objetivos. Por un lado, deben exponer el tema de una manera breve y clara, prescindiendo de detalles poco esenciales y sin

abusar de razonamientos complejos. Por el otro, es importante expresar la opinión de una manera firme y directa, aunque con un tono contenido; sin disfrazar nuestro punto de vista, pero sin expresiones estridentes ni exageraciones. De otro modo el lector, tanto si es un cargo del Ayuntamiento como si se trata de un conciudadano, podría pensar que nuestro texto es fruto de una rabieta momentánea, y no le daría la importancia que el tema pueda merecer.

Ejemplo de correo electrónico

El buzón del ciudadano
Utilice este apartado para solicitarnos cualquier tipo de información sobre los servicios municipales y/o la ciudad. Asimismo, puede llevar a cabo su consulta efectuando una llamada al teléfono de tarifa reducida 010. Si esta llamada la hace desde el exterior del término municipal, deberá marcar el 981 184 278.


Cursos de gallego - Mensaje (Texto sin formato)

Archivo Edición Ver Insertar Formato Herramientas Acciones ?

Enviar Opciones...

Para... ayto@coruña.org

CC...

CCO...

Asunto: Cursos de gallego

Señores,

Por razones familiares, recientemente me he trasladado a vivir a esta ciudad y me gustaría aprender pronto a hablar y escribir en gallego.

Les agradeceré que me indiquen en qué centros cercanos a mi domicilio, en la calle Concepción Arenal, puedo asistir a los cursos públicos de gallego para adultos. Me interesa conocer los niveles que imparten y sus horarios; aunque, si me facilitan los números de teléfono, yo misma puedo ponerme en contacto con cada centro.

Gracias por su ayuda.

Atentamente,

Lidia Cardona

199 Ejemplo de artículo en la sección abierta de un periódico

Faltan cursos

Este verano llegué a esta ciudad, por razones familiares, y estoy buscando un trabajo, porque tengo intención de quedarme. Además, he decidido estudiar gallego, porque me gustaría mucho hablar y escribir esta lengua lo antes posible; sin embargo, he podido constatar que esa decisión entraña ciertas dificultades.

El pasado martes, 16 de septiembre, con motivo de la apertura del plazo de matrícula de los cursos de gallego para adultos, fui a matricularme a la Asociación Cultural Rosalía de Castro, el centro con cursos más cercano a mi domicilio, tal como me habían informado en el Ayuntamiento.

Una vez allí, las personas encargadas de las inscripciones me informaron de que no quedaba ni una plaza en el nivel inicial. Me dieron también un folleto con el mapa de la ciudad y la lista de lugares donde podía dirigir una nueva solicitud. No obstante, me avisaron de que los centros más cercanos a mi domicilio solían llenarse los dos primeros días de matrícula.

En mi opinión, el hecho de que tan solo unas horas después de abrir el plazo de inscripción se acaben las plazas de los niveles más solicitados es un indicio de que la oferta de cursos en el Centro Rosalía de Castro es totalmente insuficiente. Y deduzco que ocurre lo mismo en los centros de alrededor.

Creo que debería adecuarse la oferta de cursos a la demanda, porque estudiar la lengua propia de nuestra tie-

rra es un derecho que muchas personas ahora mayores no pudieron ejercer en sus años escolares.

Entiendo que es una pena que la lengua gallega no tenga el suficiente soporte institucional. Todavía más si, como demuestra la demanda actual, muchos ciudadanos de aquí o venidos de otras tierras desean aprenderla.

Lidia Cardona
A Coruña

Correspondencia con empresas

200

Un tipo habitual de correspondencia formal es la comunicación escrita que entablamos con las empresas de las que somos clientes: empresas de servicios como la compañías suministradoras de agua, gas, electricidad, aseguradoras, mutuas o revistas a las que estamos suscritos, por poner algún ejemplo. Esas relaciones pueden establecerse por medio de la comunicación oral, porque las empresas suelen tener un departamento telefónico de atención al cliente.

201 Dirigirse por escrito a las empresas

Sin embargo, algunas gestiones, como autorizar un pago, remitir información o solicitar la baja de un contrato de suministro, deben formalizarse por escrito ya sea por carta, fax o correo electrónico. Realizar ciertos trámites por escrito aporta más seguridad en la gestión. Aspecto este muy importante si se tiene en cuenta que siempre existe la posibilidad de que se produzca algún error o pueda atentarse contra nuestros derechos de consumidor. En cualquier caso en el que haya una posible queja, reclamación o divergencia de opinión con alguna empresa de la cual seamos clientes, escribir un buen texto no solo puede sernos de gran ayuda, sino que se convierte en imprescindible; especialmente para solicitar una corrección, expresar una queja o exigir una compensación.

Aspectos formales

Características generales

202

Las orientaciones sobre correspondencia formal que aparecen en el capítulo 4, dedicado al **ámbito profesional**, son enteramente aplicables a las cartas que enviamos como clientes a cualquier empresa. Ahora bien, como particulares, es improbable que dispongamos de membretes impresos con nuestros datos, por lo cual deberemos escribirlos en el encabezamiento de la página, alineados a la izquierda. Debajo, con una separación de al menos doble interlínea, escribiremos los datos de la empresa destinataria.

Datos necesarios

203

Los datos del remitente necesarios son: nombre, apellidos y dirección postal. Aunque, opcionalmente, podemos escribir nuestro teléfono o nuestra dirección de correo electrónico, con el fin de facilitar al destinatario el envío de una respuesta. Los datos de la empresa destinataria pueden incluir el nombre de un cargo, pero no es estrictamente necesario. Porque, generalmente, nos dirigimos a todo un departamento, como responsable de un trámite o de un asunto.

Contenido

Claridad y brevedad

204

Si siempre resulta útil ser breves y claros en una comunicación escrita, en el caso de dirigirnos a una empresa con el fin de realizar algún trámite es todavía más necesario. Pensemos que muy probablemente el lugar de destino puede recibir decenas de comunicaciones en un día, y no queremos que nuestro escrito pase desapercibido, ni que su lectura se aplace porque aparenta ser largo o complejo de leer.

Así pues, debemos seleccionar el contenido con criterios estrictos de economía y exponerlo en uno o dos párrafos. En ellos incluiremos lo que estrictamente necesita saber el lector, de acuerdo con el objetivo que persigamos.

Solamente en algunas ocasiones en que debamos relatar un suceso, como un incidente sobre el que queremos expresar una queja o describir con cierto detalle –por ejemplo, los daños de un accidente–, necesitaremos un texto más largo para poder aportar los datos necesarios. En esos casos, debemos procurar expresarnos con un estilo muy conciso, para evitar que el texto quede sobrecargado.

A continuación, presentamos un ejemplo de carta en que un conductor se dirige a la empresa aseguradora de otro conductor, responsable de un daño en su vehículo, para documentar los gastos ocasionados por el accidente. El texto siguiente es una reclamación dirigida a una empresa de telefonía.

Ejemplo de carta a una empresa de seguros

Michael Shiller
Calle del Ebro 11,
26071 Logroño
La Rioja
Tel. 941 299 399

SEGUROS ATLÁNTIDA
Avda. República Argentina, 22
26002 Logroño
La Rioja

Ref: 948717-93-06-K

Señores:

Tal como acordamos en nuestra conversación telefónica del día 7 de abril, les envío las fotografías, el presupuesto y la fotocopia de la póliza de seguro obligatorio del vehículo Ford Escort DLB 589Y, del cual soy propietario y que resultó afectado por la colisión múltiple causada por su asegurada M. Dolores Fresno (póliza 04762693-89) el día 29 de marzo (Ref: 941791-06). En breve les enviaré las facturas de la reparación, que todavía no he realizado, a la espera de confirmar la responsabilidad de los daños.

Aunque la reclamación fue cursada por mi compañía, Endsleigh, con sede en Alemania, les agradeceré que se dirijan directamente a mi domicilio de Logroño para los próximos trámites.

Atentamente,

Michael Shiller

Barcelona, 8 de abril de 2006

206 Ejemplo de fax a una empresa de telecomunicaciones

FAX

Magda Hidalgo Mesa
NIF: 17770707-R
C/ Santander, 32 3º A
50010 Zaragoza
(Tel. de contacto: 976 444 444; móvil, 666 606 606)

AUNA ABLE
C/ Eduardo Ibarra, 64
50009 Zaragoza

AUNA ABLE
Departamento de facturación
Fax. 976 501 22 14 o 976 501 22 72

Total 4 hojas

8 de marzo de 2006

Referencia última reclamación: 82283673

Señores:

Escribo adjuntando una copia de la solicitud de baja del 12 de enero y los documentos enviados por fax el día **14 de febrero de 2006**, y los comprobantes de facturas enviados por correo el día **15 de febrero de 2006**. Se incluye la copia del fax enviado el día **7 de noviembre de 2005** y reenviado el día **25 de noviembre de 2005** solicitando la baja del servicio

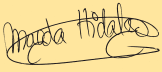
NET600 que tenía contratado en mi domicilio anterior, cuyos datos constan en los documentos adjuntos.

Tras cinco meses de la primera solicitud escrita de baja del servicio, continúan llegando los recibos de su compañía a mi cuenta, en la cual tienen autorización de cargo porque tengo contratado un nuevo servicio de cable con su empresa en mi nuevo domicilio.

Después de reiteradas llamadas y de seguir las instrucciones que en ellas recibía para formalizar la baja por escrito, continúan cargando a mi cuenta un servicio que ya no me proporcionan. Es sorprendente que en su compañía el trámite de alta de un nuevo servicio sea casi inmediato y, en cambio, la tramitación de una baja conlleve meses y una falta total de constancia de las solicitudes anteriores.

Les exijo que comuniquen la baja al departamento de facturación con efectos retroactivos, que cesen el envío de facturas a mi nombre y que retornen a mi cuenta los importes de los recibos cargados después de la primera solicitud de baja, el **7 de noviembre de 2005**. Si en un plazo razonable no llevan a cabo estas gestiones, cancelaré el servicio contratado en mi domicilio actual y presentaré una denuncia ante la Junta Arbitral del Departamento de Industria y Comercio del Gobierno de Aragón.

Atentamente,



Magda Hidalgo

Zaragoza, 8 de marzo de 2006

Correspondencia privada

207

La correspondencia privada entre amigos y familiares **no tiene formalismos tan rigurosos** como los que afectan a la correspondencia comercial o administrativa. Por lo que respecta a su contenido, resulta mucho más fácil guiarnos por nuestra imaginación y nuestra subjetividad que no pretender informar o convencer objetivamente. Este tipo de escritura es parecido a mantener una conversación escrita con los destinatarios, quienes esperarán cierta claridad en el lenguaje y el contenido, pero también agradecerán un **estilo ágil, directo** y **ameno;** es decir, un tanto informal.

208

¿Una actividad en desuso?

Escribir y enviar cartas a familiares, amigos y conocidos es una actividad cada vez menos frecuente. Los avances de la comunicación telefónica han reducido considerablemente la cantidad de cartas en las relaciones privadas. Cartearse con alguien de forma personal es hoy una rara costumbre que no se practica, porque el ritmo de vida actual no deja mucho espacio para la tranquilidad y concentración necesarios a la hora de abordar una carta larga. No obstante, la simplicidad del funcionamiento del correo electrónico y su uso, cada vez más generalizado, ha ayudado a muchas personas a recuperar el hábito de comunicarse por escrito con la familia y las amistades mediante textos breves.

A continuación, presentamos algunos escritos privados usuales, al tiempo que analizaremos algunas de sus particularidades.

La carta personal

Características generales

Muchos de los aspectos formales se sustentan en la costumbre y en la tradición epistolar.

Por lo que respecta a la **presentación formal**, este tipo de carta se define por escribirse a mano, de puño y letra, pues no hay nada más personal que nuestra caligrafía. Raras veces las escribiremos mecanografiadas o con la ayuda de la tecnología informática, ya que se perdería parte del mensaje externo y visual que nuestra caligrafía puede ofrecer y sugerir.

El tamaño del **papel** que se utiliza en las cartas personales es muy variado. Incluso es habitual encontrar en el mercado medidas no estandarizadas de papel de carta que se venden a juego con el color o la textura de algunos sobres, que tampoco responden a las medidas más habituales. No obstante, en general se prefiere el tamaño cuartilla, formato de uso casi restringido a las cartas personales, o bien el DIN A4, cada vez más usual por su amplia difusión en todos los ámbitos.

La calidad del papel –su textura y densidad o gramaje– determinan el carácter de nuestra carta privada. Al escribir una carta de amor, por ejemplo, causaremos un mayor impacto si cuidamos este tipo de cuestiones, así como el color del papel.

Si somos muy detallistas, también podemos encargar nuestro propio papel de cartas personalizado, con nuestro nombre y dirección impresos, y hacer lo mismo con los sobres correspondientes. Igualmente puede optarse por la fabricación de un sello de goma con nuestros datos.

Es aconsejable usar pluma, bolígrafo o rotulador de punta fina para escribir nuestras mejores cartas, ya que el trazo fino garantiza la claridad de la grafía: el principal rasgo distintivo de los escritos personales. Cabe indicar que también en el sobre se escriben a mano todos los datos. La disposición del remite o datos del emisor es un tanto libre, puesto que puede situarse tanto en el reverso superior del sobre como en la parte superior izquierda del anverso.

210 Elementos formales

La **textualización** de la carta personal es libre. Las convenciones de la correspondencia formal desaparecen en una carta privada. Y no tienen cabida los tratamientos protocolarios, las referencias de identificación, la indicación del asunto, el nombre y la dirección completos del destinatario, etc. Todo ello se simplifica; de manera que los únicos elementos formales de uso general en una carta privada son la fecha, el saludo, la despedida y la firma de la persona que la escribe. La fecha se sitúa generalmente en la parte superior de la página, alineada a la derecha, y se puede escribir tanto con cifras como con letras.

Si la carta se envía mediante **correo electrónico** será necesario adjudicar al escrito un título o asunto, que puede consistir en una o dos palabras sobre un tema tratado en él o bien el saludo inicial. Los elementos convencionales (saludo, despedida y firma o nombre del emisor) son igualmente necesarios; a excepción de la fecha, totalmente prescindible porque los datos de envío ya la muestran.

211 El contenido

En la carta personal, el texto propiamente dicho reproduce la estructura de otros textos de uso general; es decir, se organiza en introducción, exposición o narración y conclusión.

El inicio de la carta, la toma de contacto con el destinatario que hace las veces de introducción, suele ser una pregunta retórica sobre el estado general del receptor *(¿Cómo estás? ¿Cómo te va la vida?)*, similar a la que podría usarse en el inicio de una conversación oral. Asimismo puede hacerse referencia al objetivo del escrito: *Finalmente, he tenido tiempo de enviarte unas líneas para contarte como me va por Inglaterra y para invitarte a...* O usar fórmulas más tradicionales, como: *Espero que al recibo de esta carta tú y tu familia estéis bien de salud.*

Frente a los tipos de texto más formales, que tienden a ser monotemáticos, la carta personal o privada se distingue precisamente porque puede contener varios temas en un mismo escrito.

Saludos y despedidas

212

El saludo inicial de estas cartas es un elemento muy personal y subjetivo. La gama de posibles saludos es muy diversa, en función del tono general de la carta. Normalmente se apela de forma coloquial al receptor, haciendo uso de su nombre. La despedida suele ser escueta e informal, en consonancia con el saludo inicial. Es decir, los saludos más coloquiales abren textos que cierran las despedidas más informales. Y si el saludo es afectuoso suele serlo también la despedida. Presentamos un cuadro que, de manera solo orientativa, muestra esas relaciones entre el saludo y la despedida.

SALUDOS Y DESPEDIDAS FRECUENTES EN UNA CARTA PRIVADA

saludos	despedidas
Querido/a amigo/a,	Un abrazo,
Querida Marcela,	Un fuerte abrazo,
Estimado Fernando,	Besos,
Hola,	Hasta pronto,
Hola, chica,	Hasta la vista,
¡Hola, guapo!	Hasta luego,

Posdata

213

A diferencia de lo que ocurre en la correspondencia formal, donde el uso de la posdata debe ser muy restringido, en esta clase de correspondencia este elemento tiene cierta justificación. De hecho, como al escribir una carta personal no solemos tomar nota previa de los asuntos que queremos comunicar, tanto lo que se nos olvida relatar en el texto como ciertos hechos anecdóticos pueden incluirse en la posdata, con el fin de evitar reescribir todo el texto para adjudicarles otro lugar más lógico en la estructura del cuerpo del escrito.

214 Ejemplo de carta personal a un amigo

Madrid, 15 de junio de 2007

Querida Marta,

Me ha alegrado mucho recibir tu carta. Muchas gracias por tus buenos deseos; creo que me traerán suerte en esta etapa de mi vida llena de cambios y experiencias nuevas.

Ya casi estoy terminando mis actividades académicas. Hice un paréntesis con una escapada a París, pero ahora tengo que recuperar el tiempo porque tengo que presentar un proyecto y pasar dos exámenes más. A finales de junio podré descansar de nuevo. Te preguntarás cómo me fui a París cuando estaba en la parte final de mi curso. Pues resulta que mi hermana vino desde México a visitarme y le preparé ese viaje a París como sorpresa. Ahora mi hermana ya está de vuelta y puedo ocupar estos días para concluir mis trabajos y prepararme para los exámenes.

Te agradezco mucho tu invitación y todas las actividades que me propones hacer en Barcelona. Esas serán mis vacaciones antes de volver a México y dar por concluido esta estancia que para mí ha sido como un sueño. Nada mejor que compartirlo contigo y los tuyos. Si te parece bien, llegaré el día 12 de julio y podré quedarme hasta el 20. Tengo unas ganas inmensas de pasear por las Ramblas y el barrio gótico, de zambullirme en el Mediterráneo y de volver a ver Cadaqués desde lo alto de la carretera.

Te envío un fuerte abrazo y muchos besos para los niños.

Afectuosamente,

Marcela.

La tarjeta postal

Peculiaridades de la tarjeta postal

Las tarjetas postales presentan ciertas particularidades desde el punto de vista formal y del contenido. Por su diseño, pueden enviarse sin sobre, por lo que el espacio destinado al texto es escaso, limitado a pocas líneas. Aunque exista la posibilidad de remitir las postales con un sobre –con lo que se aprovecha mucho más el espacio y se preserva el escrito de posibles lecturas indiscretas–, la opción de enviar una tarjeta postal y no una carta supone una licencia para escribir solo unas cuantas líneas. La razón es que en este tipo de misivas la información es secundaria, ya que se interpretan más como muestra de afecto que como la trasmisión de un mensaje. Solemos escribir tarjetas postales cuando viajamos por placer, para dar simple noticia de ello a nuestros amigos y familiares, a la vez que les manifestamos que les tenemos en nuestro recuerdo.

El texto es sencillo, suele narrar parte del viaje o describir algún lugar visitado, a veces en consonancia con la imagen del dorso. El tono puede ser informal, incluso jocoso y lúdico, ya que es habitual comunicar las excelencias del lugar donde nos hallamos y podemos querer generar cierta envidia en el receptor.

► **La tarjeta navideña** es un tipo de tarjeta postal específico para la temporada de Navidad. Se usa para escribir un texto breve de felicitación y buenos deseos para el año nuevo. Sus imágenes son de temática navideña y generalmente no se trata de fotografías, sino de dibujos o reproducciones de obras de arte de iconografía religiosa o de tradiciones relacionadas con las fiestas navideñas. En este caso, la tarjeta presenta una parte en blanco, para el texto, mientras que los datos del destinatario se escriben en un sobre en el que esta se introduce para enviarla.

216 Ejemplo de tarjeta postal

Querida Marisa;
Katmandú es una ciudad impresionante.
Sus calles están llenas de vida: el bullicio es constante, día y noche la gente transita a pie o con todo tipo de vehículo, en un escenario multicolor. Me ha sorprendido especialmente la variedad de olores -agradables y desagradables-, que se suceden con la misma fluidez que los ruidos y las gentes.
Solo hace unos días que llegué y me siento completamente absorta por el espectáculo. Estoy segura de que esta ciudad también a ti te despertará un mundo de sensaciones si, como me dijiste, la visitas el próximo verano.
Un fuerte abrazo,
Silvia

Marisa Ríos
C/Peña Urbino, 33
02408 León

EL TELEGRAMA

217 Características del telegrama

Se trata de una **comunicación urgente** que contiene un texto muy breve. Más que un tipo de escrito privado es un canal comunicativo, usado también en la correspondencia formal, con el que pueden expresarse contenidos muy variados: una felicitación, un pésame, un aviso de llegada, etc.

En las oficinas de correos y telégrafos facilitan un formulario para la tramitación de los telegramas, aunque también se pueden tramitar por teléfono. En ese caso, la persona que nos atiende se encargará de escribir el texto que dictemos y de completar los datos necesarios.

► **El formulario consta de los siguientes elementos:**

- Preámbulo
- Datos del destinatario
- Texto.

En el preámbulo únicamente se indica quién envía el telegrama, sin hacer constar su dirección o señas completas. El

matasellos de correos revela la fecha y el lugar de expedición del telegrama. Los datos del destinatario se sitúan en la parte central izquierda. Inmediatamente debajo, tras una línea discontinua, se escribe el texto.

El contenido de los telegramas será siempre conciso y sintético, ya que se paga por palabra y cada vocablo superfluo representa un gasto inútil. Por todo ello, suelen suprimirse las preposiciones, los artículos y en general todas aquellas palabras que podrían ser prescindibles para la comprensión del mensaje. Veamos, a continuación, algunos ejemplos de textos brevísimos que podrían transmitirse por medio de un telegrama:

Oposiciones aprobadas.

Llego tren jueves 23 mediodía.

¡Enhorabuena!

Nuestro más sincero pésame.

EL PÉSAME

Características y dificultades del pésame

Redactar unas líneas para expresar nuestra condolencia por la desaparición de un familiar, amigo o conocido es una cuestión francamente delicada. En parte, porque sabemos que la persona que lo recibe está pasando un mal momento y, también, porque es un escrito que desearíamos no tener que enviar.

Un escrito de pésame debe ser breve. Puede enviarse a través de un telegrama (si vivimos lejos del receptor), en una cuartilla, un tarjetón, tarjeta de visita, etc. Redactar su contenido entraña dificultades. Si nos limitamos a usar una expresión demasiado convencional (*mi más sincero pésame, le acompaño en el sentimiento*, etc.) puede parecer vacío de contenido. Pero asimismo hay que evitar la excesiva afectación, porque corremos el riesgo de que parezca poco sincero. Siempre hemos de personalizarlo con el nombre de la persona destinataria.

219 Ejemplo de pésame

Sra. Sara Valle Miranda

Distinguida señora:

Conmovido ante la noticia de la desaparición de su esposo, quiero expresarle mis condolencias. Considero un honor haberle conocido y haber trabajado con él durante años. Profesionalmente, era un modelo de eficacia y responsabilidad para todos; personalmente, un gran amigo que se ganó el afecto de sus compañeros. Mantendré vivo en mi memoria su grato recuerdo.

Cuente siempre con mi ayuda y amistad ante cualquier eventualidad.

Un abrazo,

Juan Aparicio y familia

LA INVITACIÓN

Características de la invitación

220

La invitación es un escrito mediante el que se convoca a alguien a un acto público: exposición, inauguración, fiesta de aniversario, celebración matrimonial, etc.

El diseño de la invitación tiene que ser atractivo. Por eso se escoge con cuidado la calidad y el color del papel, así como el tipo de letra y la disposición del texto. El formato más habitual es el de **tarjeta apaisada**, aunque también pueden usarse otros. Dado su carácter protocolario y que habitualmente se envía a un número elevado de personas, suele realizarse una tirada impresa de la invitación.

La disposición textual más común en la invitación consiste en componer el texto en forma de párrafo epigráfico o centrado, en que las líneas de texto que forman el párrafo se alinean tomando como referencia un eje central y forman figuras dentadas en ambos extremos.

Contenido

221

La invitación prescinde de fórmulas de salutación y de despedida. Su estructura básica es la siguiente:

► Datos del emisor

Toda invitación de carácter privado debe estar personalizada e indicar el nombre de la persona que realiza la invitación. Si se trata de un organismo oficial, suele indicarse exclusivamente el cargo o el nombre de la institución, puesto que el emisor no invita a título personal.

► Núcleo de la invitación

Está formado por la denominación de la actividad, precedida por alguna fórmula del tipo:

tiene el honor de invitarles...
se complacen en invitarles...
les invita a...

Evidentemente, la información imprescindible son los datos de la convocatoria: **día, hora, lugar y motivo**. Puede indicarse quién abrirá la sesión o presidirá el acto, según el tipo de ceremonia de que se trate.

el acto será presidido por...
bajo la presidencia de...
...a cargo del autor de la obra.
hará la presentación...

► Cierre

Fórmula opcional donde se suele expresar alguna condición imprescindible para asistir al acto.

Se ruega que confirmen la asistencia.
Es necesaria la presentación de esta invitación.

222 Ejemplo de invitación a un acto

El presidente del **Ateneo Cultural Obrero de la Alameda** y el equipo de profesores del ciclo **Preservar la memoria histórica** se complacen en invitarle a la presentación del libro

'Rescatar la memoria'.

Donde se recogen las transcripciones de las intervenciones de los participantes en el Primer Encuentro de Investigadores de la Memoria Histórica y distintos estudios escritos por algunos de los participantes.

Presidirá el acto el Sr. Rodrigo Fuentes, vice-rector de la Universidad de Valparaíso.

A continuación, recital de poesía a cargo de la actriz Carmen Sala, acompañada al piano por Silvia Bonet.

El acto tendrá lugar el **14 de abril en la sala de actos del Ateneo Cultural Obrero, a las 20 horas.**

Se agradecerá que confirmen la asistencia al tel. 958 24 24 24.

Invitaciones de boda

223

Las **invitaciones de boda** son las invitaciones específicas de las ceremonias nupciales. Se distinguen de las participaciones de boda en que estas últimas simplemente comunican a las amistades el acontecimiento, pero no invitan a participar en el acto de celebración. No obstante, ambos documentos tienen características comunes, especialmente en su aspecto cuidado y atractivo.

Normalmente, los invitados a una boda reciben, junto con la participación, una invitación personalizada. Los cánones tradicionales señalan que son los padres de los novios quienes participan e invitan a la familia, amigos y conocidos a asistir al enlace. Pero se trata de un formalismo un tanto arcaico que ya no es preceptivo. Una solución intermedia puede consistir en realizar dos tipos distintos de participaciones e invitaciones: uno emitido por los padres a los familiares y otro por los novios a sus amistades.

Ejemplo de participación de boda

224

Las familias

Castillo-Gómez *Badía-López*

Se complacen en hacerles partícipes
del enlace matrimonial de sus hijos

Antonio y Sandra

que se celebrará el día 20 de julio,
a las 7 de la tarde en la iglesia de
Santo Domingo de Granada.

Granada, julio de 2006

225 Ejemplo de invitación de boda

Ana Ventura Gómez y Andrés Segura Vallejo

Nos casamos

el sábado 10 de mayo, a las 11 de la mañana,
en el Salón de Plenos del Ayuntamiento de Badajoz.

Nos gustaría mucho que nos acompañarais en este momento tan especial. A continuación ofreceremos una comida en el Palacete Villa-Rosa (Carretera de Olivenza, Km 7).

Badajoz, marzo 2007

Os agradeceremos que confirméis vuestra asistencia al tel. 625 056 056.

Dirección editorial	Jordi Induráin Pons
Coordinación de la obra	Sofía Acebo García
Redacción	Glòria Sanz Pinyol y Alba Fraser
Asesoramiento pedagógico	Núria Pino Roldán
Edición	Álvaro Martínez Aldama
Maquetación digital	Marc Monner Argimon

© LAROUSSE EDITORIAL, S. L., 2010
Mallorca, 45 - 08029 Barcelona
Tel.: 93 241 35 05 Fax: 93 241 35 07
larousse@larousse.es ■ www.larousse.es

No se permite la reproducción total o parcial de este libro, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea éste electrónico, mecánico, por fotocopia, por grabación u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito del editor. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelecutal (Art. 270 y siguientes del Código Penal).

ISBN edición en digital: 978-84-8016-938-7