



FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

CURSOS INSTITUCIONALES

**INTEGRACIÓN DE
EQUIPOS DE TRABAJO
DE ALTO DESEMPEÑO**

FECHAS

08, 10, 15, 17 Y 22 de Octubre del 2002

APUNTES GENERALES

CI-236

Instructora: Lic. Elvira López Caballero
DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC
OCTUBRE DEL 2002

Tabla de contenido

PRESENTACIÓN

CAPÍTULO 1

LA REDACCIÓN MODERNA 8

1.1 Características de la Redacción Moderna 8

1.1.1 Características vitales o fundamentales 9

1.1.2 Características complementarias 12

CAPÍTULO 2

VICIOS EN LA REDACCIÓN 14

2.1 Cacofonía 14

2.2 Repetición 15

2.2.1 Pleonasmos 15

2.3 Anfibología o Equívocos 15

CAPÍTULO 3

PLANTEAMIENTO PARA ELABORAR UN ESCRITO 16

3.1 Pasos para elaborar un escrito de calidad 16

CAPÍTULO 4

OBJETIVOS DE UN ESCRITO 18

4.1 El Oficio 18

4.2 La Circular 19

4.3 El Memorando 19

4.4 El Acuerdo 20

4.5 El Informe 20

4.6 El Recibo 20

4.7 El Telegrama	21
4.8 La Nota	21
4.9 La Atenta Nota	21
4.10 El Machote	22
4.11 Actas	22
4.12 Minutas	22
4.13 El fax o fax módem	23

CAPÍTULO 5

SUPRESIÓN DE TERMINOLOGÍA ANTIGUA POR MODERNA

5.1 Términos en desuso	25
------------------------	----

BIBLIOGRAFÍA	26
---------------------	-----------

Presentación

Debido a la responsabilidad que implica la transmisión de mensajes escritos; este curso de **Redacción de Documentos Oficiales** pretende contribuir a mejorar los documentos que se generen dentro de la institución.

Es necesario tomar conciencia de que una parte muy importante de la imagen de una institución corresponde a la comunicación escrita, por ello, existe la necesidad de conocer las reglas gramaticales que nos servirán como instrumento para mejorar nuestras técnicas cumpliendo con la claridad y precisión de nuestros mensajes.

El presente manual se ha elaborado para facilitar ese aprendizaje. Su contenido se encuentra dividido en cinco capítulos: la redacción moderna, vicios en la redacción, planeamiento para elaborar un escrito, objetivos de un escrito y supresión de terminología antigua por moderna.

Objetivo General

Redactar documentos de acuerdo con las normas gramaticales y las cualidades estilísticas y estructurales adecuadas.

Objetivos Específicos

- Distinguir el concepto de la redacción
- Reconocer la importancia de las características de la redacción moderna.
- Identificar los vicios en la redacción para evitar su uso.
- Conocer y practicar el planeamiento para la elaboración de escritos.
- Registrar cuales son los objetivos de un escrito y utilizarlos según las necesidades de la comunicación.
- Reconocer la necesidad existente de suprimir la terminología antigua por moderna.

Metodología

El curso empleará técnicas tanto teóricas como prácticas para que los participantes a través del intercambio de conocimientos con el grupo y la asesoría del capacitador logren comprender la importancia de la redacción de los documentos oficiales.

Retroalimentarán al resto del grupo mediante ejercicios escritos para poner en práctica sus conocimientos y habilidades en el arte de escribir.

Evaluación

La evaluación del curso se realizará de manera permanente, durante el desarrollo de los temas y cumplimiento de los objetivos; con la diaria retroalimentación que se dé entre los participantes y el instructor percatándome así, de las habilidades y destrezas de cada individuo para sacar provecho de ello.

Se realizará una evaluación diagnóstica y una final.



La Redacción Moderna

Etimológicamente la palabra redacción tiene la fuerza del verbo latino Redijere compuesto de Red que significa repetición y AGUERE que quiere decir mover hacia delante, hacer volver, compilar o poner en orden.

En un sentido más preciso, consiste en expresar por escrito los pensamientos o conocimientos ordenados con anterioridad.

La *Enciclopedia Salvat Multimedia*^{*} la define como “arte de dar forma por escrito a la expresión de una cosa”.

1.1 Características de la Redacción moderna

Los documentos oficiales, a diferencia de los del sector privado, se distinguen por su presentación y redacción de los mismos. En el sector privado se emplean términos y frases más corteses, por ejemplo las tiendas departamentales tanto para ofrecer descuentos o notificarnos sobre las promociones que manejan o inclusive cobrar nuestros adeudos utilizan un lenguaje más adornado en su redacción.

^{*} Salvat Editores, S.A. 1999

Contrariamente sucede en el sector público; en donde al redactar sus documentos oficiales deben cumplir con la concreción y precisión, es decir, ser directos en el asunto que están tratando.

Para la elaboración de los documentos y que nos resulten más funcionales a continuación daremos las principales características que corresponden a la redacción moderna.

Características vitales o fundamentales

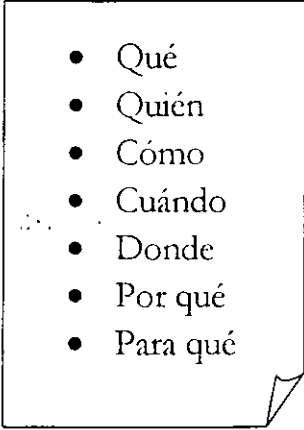
Claridad:

Esta característica de la redacción consiste en expresar las ideas de tal manera que no se tenga que hacer ningún esfuerzo mental; es decir, un escrito es claro cuando se entiende a la primera leída. Para lograrlo es conveniente:

- Ordenar las ideas y los conceptos en forma lógica.
- Evitar el exceso de aclaraciones y explicaciones.
- Suprimir demasiadas notas entre paréntesis.
- Evitar los términos ambiguos y las frases superfluas.

Precisión:

Esta característica del estilo consiste en expresar los conceptos completos, con todos los datos necesarios para que se comprenda cabalmente la idea, es decir, una redacción es precisa cuando expresa con exactitud el asunto. Para lograr documentos precisos, es necesario que lo escrito conteste a las preguntas:

- 
- Qué
 - Quién
 - Cómo
 - Cuándo
 - Donde
 - Por qué
 - Para qué

Propiedad:

Se redacta con propiedad, cuando se usan correctamente las palabras, conforme a las reglas gramaticales. Escribimos con propiedad, cuando empleamos las palabras y los términos de acuerdo a su significado, escritura y pronunciación.

Para lograrlo es necesario:

- Conocer el estricto sentido de las palabras
- Usar correctamente los sinónimos y antónimos
- Evitar el uso de expresiones equivocadas
- Utilizar correctamente los superlativos
- Emplear correctamente el usted o ustedes
- Emplear la puntuación adecuada

Concisión:

Consiste en expresar los pensamientos con el menor número de palabras, sin que por ello se reste claridad y precisión a los conceptos, es decir, un escrito es conciso cuando expresa con brevedad los temas o asuntos utilizando exclusivamente las palabras y términos necesarios.

La concisión se logra:

- Evitando las palabras innecesarias.
- Eliminando frases y términos ociosos o de relleno.
- Utilizando el singular en vez del plural.
- Tratando cada asunto o tema en párrafos separados.

• Construyendo frases y oraciones cortas.

• Planeando el texto antes de construirlo.

- Reemplazando expresiones desgastadas, por propias y modernas.

Sencillez:

Esta inapreciable cualidad de la redacción consiste en expresar las ideas y hechos con naturalidad: un escrito es sencillo cuando carece de afectación y excesivo lenguaje.

Para alcanzarla se necesita:

- Evitar frases y palabras rebuscadas o sofisticadas.
- Utilizar términos modernos en lugar de los antiguos.
- Omitir el uso innecesario de tecnicismos.
- Eliminar palabras extranjeras que tienen equivalente en castellano.
- Prescindir de expresiones elevadas que supongan cultura fuera de lo común.

Cortesía:

Esta característica presente en los escritos consiste en dar el trato adecuado a las personas, de acuerdo al tipo de relación que se tiene con ellas y según la índole de los asuntos que se gestionan; una redacción es cortés cuando expresa con amabilidad los conceptos que así lo requieren.

Debemos de:

- Expresar con tacto y consideración los asuntos delicados y confidenciales.
- Tratar con respeto y distinción a las personas.
- Emplear las explicaciones pertinentes en los casos complicados.
- Manifestar disculpas y agradecimiento, solo en caso necesario.

Características complementarias**Motivación**

- La fuerza motivadora de un mensaje lo hace realmente eficaz. Un oficio breve, completo, coherente y cordial puede no motivar al lector a la acción porque no atrae su interés hacia la satisfacción de sus necesidades.

Aunque complementaria, la motivación es una característica que hace que se encienda esa chispa en la mente del lector y despierte su decisión favorable, porque encuentra el tema de interés para satisfacer una necesidad interna de salud, orgullo, comodidad, conveniencia, ventaja económica, seguridad, categoría, etc.

Positivismismo

Es la actitud y el lenguaje lo que asegura una reacción favorable en el receptor. El lenguaje positivo se caracteriza por los siguientes rasgos:

- a) descarta expresiones de reproche como: olvidó, dejó de, su reclamo, su queja, etc.
- b) Omite frases de estructura negativa y recurre a sus equivalentes positivas como: “no nos oponemos” por “aceptamos”, etc.

Modernismo

Una comunicación pierde el objetivo de persuadir cuando está escrita con expresiones que corresponden a hábitos y pensamientos del pasado, tales como: me suscribo, acuso recibo, agradeciéndole la atención, sin más por el momento, el suscrito, su seguro servidor y amigo, Atto. S.S., aprovecho la oportunidad, de los corrientes, próximo pasado, en curso, etc.

Sugerimos una alternativa moderna para reemplazar las frases anticuadas, redundantes o demasiado obvias.

Naturalidad y sencillez

El mensaje debe ser vivo y natural, siempre directo y sin rebuscamientos literarios. Para que sea fácilmente comprendido evite la ambigüedad, la oscuridad, el uso de la voz pasiva, las palabras de significado poco conocido, los paréntesis, las abreviaturas, etc.

Creatividad

Redacte de forma reflexiva, después de un cuidadoso análisis para que exprese sus ideas en forma original.

Discreción

Expresa siempre lo que debe y puede, en forma discreta y diplomática, en relación directa con el rol del interlocutor.



Vicios en la Redacción

Para tener un buen estilo en redacción, no basta con observar las cualidades sino además evitar los vicios o defectos.

Los vicios del estilo son frases incorrectas en la estructura de las palabras como en la sintaxis. La sintaxis es parte de la estructura gramatical de una lengua que abarca las normas relativas a la combinación de las palabras en unidades mayores (especialmente en oraciones), y las relaciones contraídas por las palabras dentro de dichas unidades.

Es la Ciencia de las relaciones que se establecen entre las palabras al constituir éstas la oración, la sintaxis recibe su nombre de Apolonio Díscolo (s. II), pero cabe situar su origen en la distinción aristotélica entre sujeto y predicado, o incluso vincular tal origen al de la morfología griega, pues la clasificación en «partes de la oración» de las palabras supone la delimitación de las funciones sintácticas inherentes a dichas partes.

Así se manifiesta desde su nacimiento la dificultad de aislar la sintaxis de la lógica y del análisis morfológico; respecto de éste, es sabido que muchos niegan los límites entre uno y otra, y recurren al término morfosintaxis para designar al conjunto de ambos.*

Es importante destacar que cualquier vicio dentro de un documento hecha a la borda cualquier redacción.

2.1 Cacofonía

Es la aspereza, brusquedad y alitisonancia de una expresión. Es la ruptura de la armonía, la disonancia que se produce en el encuentro de dos palabras o letras con sonidos similares.

La reunión de las mismas letras y sílabas en una oración. Ejemplo:

* SALVAT Editores, S.A. Enciclopedia Salvat Multimedia México, 1999

· · · Clementina pidió clemencia a los amigos de Cleopatra.

2.2 Repetición

Consiste en la monotonía de usar los mismos vocablos. La repetición demuestra pobreza de lenguaje. Es muy frecuente encontrar repetidamente la “y” como punto de unión, el “como” y la “o” como punto de comparación, etc. Al igual que en la expresión oral, la utilización de palabras “este”, “bueno”; “pues”, “digo”, etc. Sólo demuestran lagunas en el lenguaje escrito y equivalen a la repetición de palabras en este tipo de comunicación.

2.2.1 Pleonasmos

Es la repetición de ideas que se debe evitar porque debilita el estilo. Sólo se justifica cuando la segunda expresión sirve para modificar la primera alterándola o corrigiéndola. Ejemplo:

USO INCORRECTO

Andrea es una niña muy inquieta; Andrea además es inteligente.

Para evitar el pleonismo la misma oración quedaría así:

Andrea es una niña muy inquieta; además es inteligente.

Andrea es una niña muy inquieta y además inteligente.

USO CORRECTO

El factor que interviene y determina en la concepción el sexo del bebé corresponde al papá. Si el sexo es masculino, seguramente se pondrá feliz.

2.3 Anfibología o Equívocos

Deriva del prefijo ANFI que significa dos. La Anfibología es la falta de claridad en una expresión. Cuando una frase da lugar a dos o más formas de entenderse o interpretarse, se dice que hay anfibología o ambigüedad.



Planeamiento para elaborar un escrito

Es muy importante antes de elaborar un documento realizar una planeación respecto a lo que se va transmitir y además debemos seguir una serie de pasos que garanticen el desarrollo de un documento correcto.

Cuando se prepara un documento, el plan anticipado es de gran ayuda. Un oficio no se improvisa; es la combinación de la experiencia personal, el conocimiento del idioma y un plan cuidadoso.

3.1 Pasos para elaborar un escrito de calidad

Se recomienda seguir minuciosamente estos pasos; al hacerlo, esta técnica se transformará muy pronto en un hábito.

1. Concepción
2. Recolección de datos

3. Bosquejo de ideas

4. Borrador

Aplicación de las características de la redacción moderna

Estructura gramatical, puntuación y ortografía

El buen gusto

Aplicación de las relaciones humanas

5. Autocrítica del borrador

6. Borrador mejorado

7. Captura del documento

Cuidando el estilo de la presentación

El tipo de papel en el que se va a realizar

8. Autocrítica de la forma



Objetivos de un escrito

A continuación presentamos los tipos de comunicación escrita que se usan con más frecuencia dentro de una oficina y los requisitos que debe cubrir cada uno de ellos.

Para que la comunicación corporativa que se genera de manera escrita sea tan efectiva como queremos; (puesto que es parte de la imagen de la organización para la cual laboramos), es necesario tomar en cuenta las características de cada formato así como las recomendaciones que te presentamos a continuación.

4.1 El Oficio

Es un documento formal, su contenido es variable pudiendo ser amplio (una o varias cuartillas), además debe ser detallado; esto es relativo a la comunicación interna.

En la comunicación externa que son todos aquellos oficios que salen de la institución: su redacción varía, siendo en algunas ocasiones breve y en otras amplia.

En ambos casos debe elaborarse en papel membretado.

Hay dos aspectos que distinguen al oficio y son:

ASUNTO: Resumen claro del asunto a tratar.

LEMA POLÍTICO: Es el *slogan* empleado por cada organización en particular, siendo por ejemplo para el gobierno “SUFRAGIO EFECTIVO, NO-REELECCIÓN” ya que se recuerda que por decreto oficial no existe reelección presidencial; otros ejemplos son en el caso de la UNAM “POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU”; tratándose de una institución educativa privada el lema es “EDUCAR Y FORMAR CON LA VERDAD” y así cada institución tiene preestablecido su lema.

4.2 La Circular

Documento que se utiliza en la comunicación interna y en algunos casos también en la externa. Al igual que el oficio, lo distingue el LEMA POLÍTICO, pero no podemos generalizar.

En este documento se trata siempre un asunto que interesa por igual a varias personas y sirve para transmitir información, notificar órdenes o bien, proporcionar avisos formales.

Se realiza en papel con membrete.

4.3 El Memorando

Deriva del latín *memorándum* que se pluralizaba con anterioridad *memorándumes*.

Se define como la nota sintética donde se recapitulan hechos o razones importantes, se recuerda o destaca lo que merece ser tenido en cuenta. Documento formal de la comunicación interna de las empresas o instituciones. Su contenido puede ser variado, su redacción es sencilla y breve.

MEMORANDO es la palabra castellanizada por la Real Academia de la lengua Española, dada a conocer en México, a través de la Academia Mexicana de la lengua mediante su boletín número 3 de 1982, a todas las editoriales y personas especializadas en nuestro idioma.

El singular es: *MEMORANDO*

y su plural: *MEMORANDOS*

Su presentación es corta. Tamaño esquila (6x8 pulgadas). Lo distingue, en lugar del destinatario:

PARA: A quien se dirige

DE: Quien lo turna

ASUNTO: Aunque su redacción es breve, también lleva asunto. Sólo unas cuantas palabras (suspensión de sueldo, comisión, licencia, solicitud, información, etc.) Esta modalidad poco a poco se ha perdido, y no es tan sólo este elemento, sino que se le confunde con otro documento que es la *ATENTA NOTA*, que nada tiene que ver con el *MEMORANDO*, ya que no en presentación ni en contenido son iguales.

La recomendación es redactar únicamente el texto con los datos que faltan para que el documento sea claro y preciso.

4.4 El Acuerdo

Este documento es una comunicación que contiene una orden o resolución firmada por una autoridad legalmente capacitada para ello.

4.5 El Informe

Recibe también el nombre de nota informativa. Es un documento formal que sirve para detallar o precisar información sobre actividades, hechos o situaciones ya realizadas que deben ser conocidas en los niveles superiores de la organización. Se utiliza en empresas o instituciones de todo tipo, por lo común para la comunicación interna, aunque existen algunas excepciones.

4.6 El Recibo

Este documento se aprovecha en la comunicación interna y externa de las empresas e instituciones, su redacción es muy breve y debe expresar formal y detalladamente que se es depositario de algo. El recibo se considera por lo tanto, como documento de cambio.

Cuando es oficial, debe elaborarse en papel membretado.

4.7 El Telegrama

Siempre se utiliza para todos los mensajes externos que deben ser conocidos en un mínimo de tiempo. Los hay urgentes y ordinarios. Sirve para comunicar cualquier asunto y el estilo de su redacción es lacónico.

Si es formal, debe llevar el membrete de la compañía de donde procede.

Se compone de: cuadro clasificador, número consecutivo y los demás elementos que incluye un telegrama.

Su escritura es en mayúsculas compactas.

4.8 La Nota

Este documento también recibe el nombre de MEMO-PACK, se utiliza en algunas instituciones sólo como un medio de comunicación interna. Ayuda a informar en forma breve sobre los más variados asuntos y se considera un documento formal aunque siempre es un manuscrito.

4.9 La Atenta Nota

Documento formal de comunicación interna que se emplea de nivel directivo hacia arriba, ya que siempre se tratan asuntos “delicados” o “confidenciales” que no deben pasar por Correspondencia u Oficialía de Partes.

Se distingue por:

Su presentación, es en tarjetas esquila de 6 x8 pulgadas, en una o en varias, (las que sean necesarias) aunque en el nombre tenga la palabra **NOTA** las copias se sacarán en fotostáticas.

Al igual que el MEMORANDO, lleva:

PARA:

DE: (Por esto llegan a confundirlos)

Su escritura es compacta; es decir, todo en mayúsculas. No lleva sangrías. Tampoco lleva, al final, la despedida de ATENTAMENTE ya que es redundante con el nombre de este documento. Únicamente va firmado.

4.10 El Machote

También recibe el nombre de escrito tipo, su contenido siempre igual puede dar noticia de los más variados asuntos. Se utiliza en empresas e instituciones, para su comunicación interna y externa. Su redacción, ya impresa, se refiere a cuestiones que interesan de la misma manera a varias personas en diferentes ocasiones. Su uso se justifica solamente por el volumen o la frecuencia con que se trate un mismo asunto.

4.11 Actas

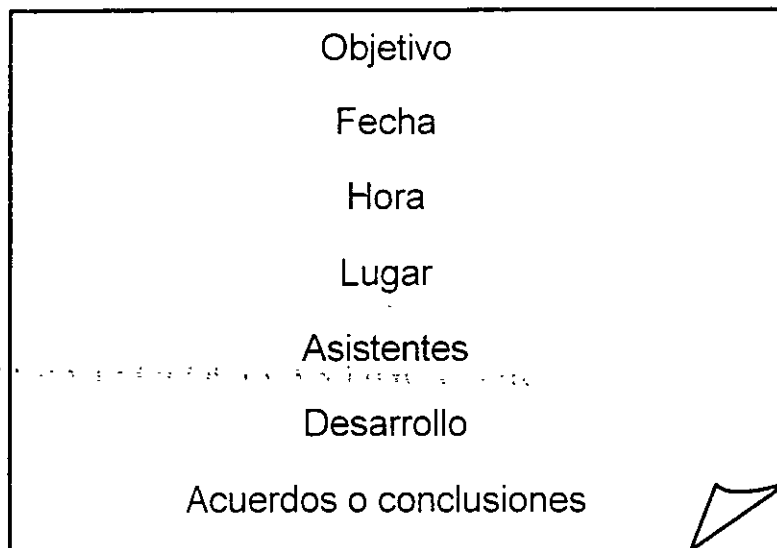
Se utilizan para notificar la pérdida de algún documento oficial, o para alguna cuestión administrativa. Corresponde tanto a la comunicación interna como externa. Son un instrumento oficial. Debe llevar los siguientes datos:

Lugar
Fecha
Hora
Asistentes
Objetivos
Orden del día
Acuerdos

4.12 Minutas

Son un documento oficial que se genera para puntualizar los asuntos tratados en una junta, los miembros que asistieron, las propuestas o encargos que se abordaron y los tiempos de entrega de trabajos que se hayan solicitado en la misma reunión.

Una minuta se compone de las siguientes partes:



4.13 El Fax y Fax / módem

Es un sistema de transmisión y recepción de documentos. Originalmente llamado telecopying (telecopia), es la comunicación que se lleva a cabo de manera externa ya que una página de información se puede enviar a lugares lejanos, inclusive en otros países.

Los equipos de FAX exploran un formulario de papel y convierten su imagen en un código para la transmisión del sistema telefónico.

El FAX es una máquina que inicia su comunicación por medio de señales auditivas a través del teléfono: es lo que se conoce como DAR TONO. Se logra el enlace una vez que empatan los códigos de ambas.

Capítulo

5

Supresión de terminología antigua por moderna

La redacción moderna debe ser espontánea, fluida, y natural, sin excesiva pretensión o refinamiento. Debe carecer de palabras sofisticadas. Lo expresado debe ser claro y sin ambages.

A continuación presentamos una lista de frases de uso común dentro de la comunicación escrita tomando la manera tradicionalista y la manera moderna (correcta) de emplearlas.

FRASES ANTIGUAS	FRASES MODERNAS
Adjuntar	Acompañar, anexas
Adjunto a la presente encontrará	Se anexa, anexamos
Agradezco por anticipado	Agradeceré
Anticipo mi agradecimiento	Agradeceré
Agradeciéndole de antemano	Agradeceré
A la mayor brevedad posible	A la brevedad (pero si mejor especificar una fecha aproximada; una semana, quince días, un mes, etc.)
Aprovecho la oportunidad para agradecerle	Le agradezco, le informo
Attos. Afmos. y Ss. Ss.	Atentamente. Cordialmente
Con éste anexamos copia	Anexamos copia. Se anexan copias
De la misma manera	Igualmente
Deseo agradecerle	Agradezco
Dictar una conferencia	Sustentar una conferencia
El suscrito	(Sólo en lo legal o personal)
En este momento	Por ahora

FRASES ANTIGUAS	FRASES MODERNAS
Esperando, agradeciendo	Esperamos, agradecemos
Es mi deseo ferviente participar	Agradezco
A usted mi sincera gratitud	
Tal vez pueda ser que está indeciso	Tal vez no está seguro
Le estoy anexando	Se anexa. Incluyo
Anexo a usted	Se anexa. Anexamos
Ha llegado a nuestras manos	Recibimos su oficio, carta, etc.
Sin más por el momento y con la esperanza de recibir su respuesta	Sólo esperamos su respuesta
Le manifiesto	Le comunico. Le manifiesto
Por este medio, por este conducto	Comunico a usted, informo a usted

5.1 Términos en desuso

- ⊗ Reitero a usted las seguridades de mi más atenta y distinguida consideración.
- ⊗ Me permito comunicar a usted, informar, etc.
- ⊗ Ruego a usted.
- ⊗ Suplico a usted.
- ⊗ Sin otro particular de momento.
- ⊗ Por medio de la presente.

Bibliografía

AYALA, Leopoldo.

Taller de Lectura y Redacción. Colección de Textos Universitarios. México, 1982.

BASULTO, Hilda. **Curso de Redacción Dinámica.** Trillas. México, 1980.

MARTÍN, Vivaldi Gonzalo. **Curso de Redacción.** Panaminfo. Madrid. 1980 -

ROJAS, Demóstenes. **Redacción Comercial Estructurada.** Mc Graw Hill. Bogotá, Colombia 1990.