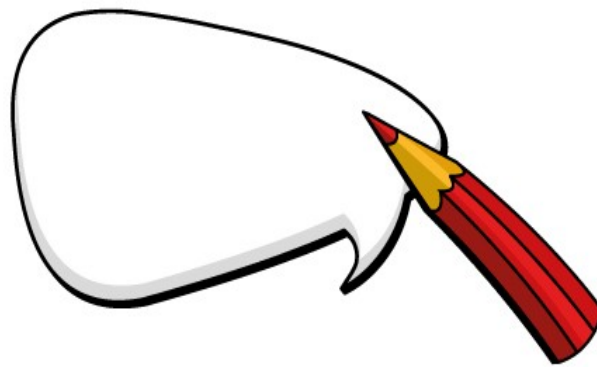


✱
CARRERAS DE
TURISMO Y HOTELERIA
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL



Documento de Cátedra
Elaboración de textos

Profesora: Lic. Gabriela Aceto

Texto y Discurso

Podemos definir los mensajes como un componente del proceso de la comunicación, pero también podemos decir que un mensaje es un *“conjunto de signos que se refieren a determinados objetos.”*¹

En esta nueva idea estamos incorporando el concepto de **signo**, un elemento importante en el estudio de la lengua y la comunicación, y que analizaremos más adelante.

Al hablar de mensajes entonces, ya sabemos que nos referimos a lo que un emisor ha dicho en una situación determinada de comunicación y el sentido que éste adquiere depende del contexto o situación en el que es producido y de la valoración que el receptor hace del mismo, a partir de sus propias experiencias, historia personal, cultura, etc.

Ahora bien, podemos avanzar un poco más en el estudio de la comunicación y distanciarnos del concepto de **“mensaje”** para comenzar a hablar de **“textos y discursos”**, dos conceptos que remiten a un mismo objeto de estudio pero que lo hacen desde lugares distintos.

Las diferencias entre texto y discurso, aparecen en el marco de algunas ciencias o disciplinas, como la lingüística, la semiología y la semiótica, que aunque tengan nombres un poco raros, proponen teorías muy interesantes a la hora de comprender, interpretar, analizar y producir un texto.

Introducimos en el terreno de los discursos, es comenzar a interiorizarnos por el sentido que los mensajes y las expresiones adquieren en el marco de lo social, es preguntarnos ¿qué es lo que realmente me transmite este texto?, ¿quién es el verdadero autor?, etc.

Todos somos productores de discursos, todos tenemos algo que decir y lo hacemos desde algún lugar. Los discursos que emitimos se inscriben en discursos más grandes como puede ser el discurso institucional de una organización, el discurso periodístico, político, etc. y éstos pueden ser analizados a partir de diversas teorías entre ellas la “Teoría de la Enunciación”.

Juntos a las ideas de texto y discurso, en esta unidad también incorporaremos otros conceptos como el de **hipertexto**, y **enunciación**.

Revisaremos además, los distintos tipos de lenguajes con los que contamos a la hora de elaborar textos, cómo los hemos ido adquiriendo a lo largo de la historia y estableceremos algunas pautas para tener en cuenta a la hora de utilizar el lenguaje en forma oral o escrita.

En definitiva, transitaremos por una serie de ideas y herramientas que serán de gran ayuda a la hora de comprender y producir textos.

¿Como producimos significado?

En la unidad anterior definimos el concepto de comunicación humana como “**la relación comunitaria humana consistente en la emisión – recepción de mensajes en un estado de total reciprocidad, siendo por ello un factor esencial de convivencia y un elemento determinante de las formas que asume la sociabilidad el hombre.**”² y lo diferenciamos de la interacción entre las máquinas y del concepto de información.

Para profundizar este tema, vamos ver otra forma de entender la **comunicación** que es **como producción de significado**.

Cuando vemos a los animales interactuar entre ellos pensamos “se están comunicando”, también solemos decir “mi perro me entiende cuando le hablo” Por otro lado, es común escuchar hablar sobre la comunicación entre máquinas, pero estas formas de interacción difieren mucho de la comunicación entre los seres humanos.

¿Cuál es la diferencia? Principalmente la generación de sentido o producción de significación. *¿Qué quiere decir esto?* Veámoslo detenidamente:

Cuando elaboramos mensajes utilizando signos que forman parte de un código a partir del cual se pueden crear infinitos mensajes. Es decir, con un código finito como el código lingüístico, podemos crear infinitos mensajes. Asimismo, el lenguaje humano permite hablar acerca de los mensajes y, por lo tanto, dialogar, discutir y transmitir lo que otros dijeron. Por ejemplo podemos decir: esta palabra es un adjetivo o “Juan me dijo que te dijera que no irá a la fiesta”.

Al hablar con una persona, muchas veces nos preguntamos ¿qué me quiso decir? y esto ocurre porque la comunicación humana es un proceso complejo. En la elaboración de mensajes el emisor, pone en juego varios códigos. Además del código lingüístico, interviene el lenguaje de los gestos, los tonos de voz, la mirada, etc. Por su parte, los receptores realizan una interpretación de los mensajes a partir de sus propias experiencias, sus conocimientos previos, las circunstancias en las que se da la comunicación, etc.³

En definitiva, en la comunicación humana el emisor genera mensajes cuyo sentido es atribuido por el receptor a partir de los códigos y lenguajes empleados, el contexto en el que se encuentra, sus circunstancias particulares, etc., y en ocasiones la interpretación de un mensaje puede diferir entre un receptor y otro.

El lenguaje, fuente de creación...

De qué manera los seres humanos hemos adquirido el lenguaje ha preocupado a muchos investigadores, entre ellos: antropólogos, lingüistas, filósofos, etc. quienes han desarrollado diferentes teorías al respecto.

Algunas teorías plantean que el lenguaje y la capacidad de comunicación son innatos a las personas y otros que se adquiere por imitación o como producto de la interacción social.

Pero, más allá de las diferencias todas las teorías coinciden en que el lenguaje es creativo y articulado. Dos rasgos (creatividad y articulación) que distinguen la comunicación de los seres humanos de otras especies. Estos rasgos se manifiestan por medio de tres características:

- **La productividad:** podemos entender y producir ilimitados mensajes a partir de un limitado número de signos.
- **La flexibilidad funcional:** podemos llevar a cabo distintas intenciones comunicativas: informar, persuadir, describir, solicitar, etc.
- **La posibilidad de designar acciones y cosas:** podemos hablar de objetos y personas aunque no estén presentes, referirnos a experiencias del pasado, planificar actividades futuras, crear mundos posibles, etc. (Lengua y Comunicación 2000)

El lenguaje es la herramienta que nos permite comunicarnos con los demás. “Esta práctica comunicativa tiene como objetivo producir algún sentido, es una manera de comprender, de designar nuestra propia realidad, que se materializa en diferentes formas de expresión: en la oralidad, en lo gráfico (diseño y escritura), en la emisión de sonidos, en la construcción de imágenes”.⁴

El lenguaje no sólo nos permite comunicarnos y entendernos con los demás, sino también establecer acuerdos, pautas y normas de convivencias, que son la base de cualquier sociedad y comunidad. El lenguaje caracteriza una cultura, nos habla sobre ella y de sus habitantes, pensemos por ejemplo en el lenguaje que utilizan hoy los adolescentes, a través de él podemos conocerlos y saber más sobre estos jóvenes.

Por otro lado, gracias al lenguaje podemos aprehender el mundo que nos rodea, en la medida que nos es posible nombrar un objeto, proceso o fenómeno, podemos acceder a él, conocerlo y estudiarlo, de ahí la importancia del lenguaje.

Códigos y Lenguajes

Al elaborar mensajes utilizamos una serie de **códigos y lenguajes** que combinamos de manera tal, que transmitan aquello que queremos decir.

- ¿Cuál es la diferencia entre **código** y **lenguaje**?

“**Los lenguajes** son “universos de significación”; algo amplio como pueden ser el lenguaje sonoro, escrito, visual, oral, etc. Y **los códigos**, son “sistemas de reglas específicos” dentro de cada lenguaje.”⁵

Dentro del lenguaje oral, por ejemplo, encontramos un código amplio como el código lingüístico (español) y dentro de él otros más específicos como puede ser el código de la cárcel, el de los médicos, el del barrio donde nacimos y por qué no el de una institución en particular.

Existen además otros códigos altamente conocidos como: el Código Morse, el Código Internacional de Señales, que es el utilizado por los buques para comunicarse entre sí en el mar, y también podemos mencionar al Sistema de Señales Viales como un código.

¿Cómo utilizamos los códigos y lenguajes?

Como mencionamos anteriormente, disponemos de múltiples códigos y lenguajes para comunicarnos con los demás. El manejo y conocimiento que tengamos de ellos, nos permitirán producir mensajes y textos más o menos complejos, más o menos efectivos.

Según la situación de comunicación en la que nos encontremos, es el o los lenguajes que debemos utilizar. Es decir, según el contexto en el que estamos, quiénes son nuestros receptores, que características tienen, qué medio o herramienta utilizaremos para llegar a ellos, cuál es la intención de nuestra comunicación, es el tipo de lenguaje que utilizaremos.

Dentro de nuestro ámbito de trabajo, a la hora de comunicarnos, debemos seleccionar cuidadosamente los códigos y lenguajes que utilizaremos a fin que el mensaje sea comprendido correctamente.



Reflexionemos: ¿Qué códigos y lenguajes utilizamos cotidianamente en nuestro trabajo? En una reunión, a la hora de elaborar un informe, exponer un trabajo o cuando elaboramos presentaciones en power point por ejemplo, ¿qué lenguajes utilizamos? ¿los combinamos adecuadamente? ¿cuáles no empleamos y podríamos hacer para enriquecer nuestra producción?

Lengua hablada y escrita

...**“Nadie escribe como habla, o al menos nadie debiera escribir como habla”...**

Esta es una frase muy conocida, que profesores de lengua y comunicadores no se cansan de repetir.

- ¿Por qué no debemos escribir de la misma forma en la que hablamos?

- Porque comunicación oral y escrita difieren en sus usos y formas de producción.

En la **Comunicación Oral** por ejemplo, hay un predominio del lenguaje coloquial e informal, se utiliza generalmente en encuentros informales, hay una escasa planificación del mensaje, es espontánea, y va acompañada del lenguaje gestual y corporal, que refuerza lo que se dice verbalmente.

En la **Comunicación Escrita** en cambio, hay una preferencia por los usos formales y la normativa, requiere planificar el mensaje, ordenarlo para que la información progrese rigurosamente, y el lenguaje es más rico en su sintaxis, morfología, etc. (Sobre este punto trabajaremos en detalle en la próxima unidad)

La comunicación escrita tiene además otras características como: posibilitar la relación y comunicación entre emisores y receptores alejados en el espacio, almacenar la información, y en consecuencia posibilitar la transmisión de generaciones en generaciones con mayor fidelidad y facilitar el desarrollo del pensamiento abstracto.

Respecto de la almacenación de la información, es un aspecto muy importante en la vida laboral ya que todo lo que queda escrito sirve luego como documento de consulta y análisis.

Recursos para la Comunicación Oral

Como profundizaremos sobre la comunicación escrita en la próxima unidad, podemos resaltar aquí algunos aspectos que son importantes tener en cuenta en la comunicación oral, sobre todo cuando se habla delante de un grupo o muchas personas.

Estos recursos ayudan para que el mensaje capte la atención de los interlocutores y sea comprendido correctamente.

- Ser ordenados y claros en la exposición de las ideas.
- Hablar pronunciando y modulando bien para que se escuche claramente lo que se dice.
- No hablar demasiado rápido ni demasiado lento.
- Tampoco demasiado fuerte, ni con voz muy débil que los oyentes no alcancen a aburrir.
- Valorar el texto, es decir expresarse con emoción y entusiasmo, para que el discurso no se vuelva aburrido.
- Hablar y/o leer respetando los signos de puntuación, y empleando distintos tonos de voz, de esta forma se evita una exposición monótona.
- Realizar pausas.
- Evitar las muletillas “em”... “estem”... “osea”...”bueno”.... etc.
- Acompañar lo que se dice con el lenguaje gestual y corporal.

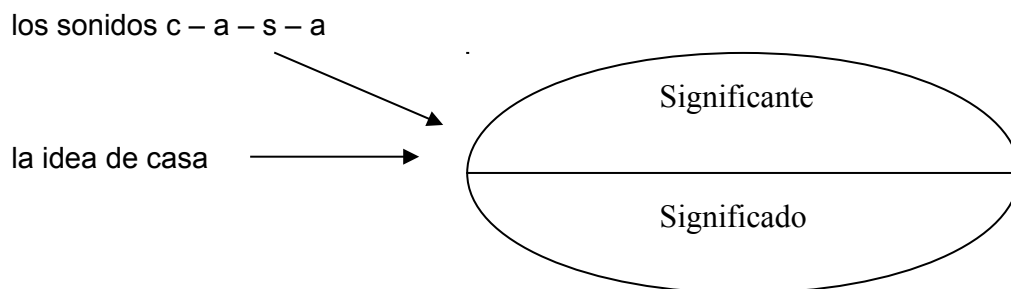
- No irse de tema.
- Mirar y escuchar a los receptores.
- Ser empático y tener una escucha activa cuando los interlocutores realizan preguntas.

El signo lingüístico y semiológico

Al comenzar la unidad definimos a los mensajes como conjuntos de signos”. Pero, **¿Qué es un signo?**

A principios de 1900 el lingüista Ferdinand Saussure, preocupado por el funcionamiento de la lengua, se centró en el estudio del signo lingüístico (los que forman en lenguaje verbal) y a partir de allí se definió a la **Lingüística** como la ciencia que estudia los signos verbales y se la incluyó dentro de una ciencia más grande la **Semiología**, que se interesa por la totalidad de los signos sociales.

Para Saussure, la lengua es un sistema formado por signos, donde cada uno de ellos se conforma de dos partes: el significante (imagen acústica) y el significado (concepto).



“El significado es una idea asociada a una cadena de sonidos, el significante”⁶

Si analizamos la palabra “casa”, por ejemplo, podemos decir que es un signo lingüístico, y como tal se compone de un significante que son los sonidos c - a - s - a y de un significado que es la idea que nos hacemos mentalmente de lo que es una casa al escuchar esa palabra.

“El signo es entonces el producto de la conjunción entre significante y significado. No hay significado ni significante aislado uno de otro”⁷

Una característica importante a resaltar de los signos lingüísticos es la relación arbitraria que existe entre significante y significado. Esto quiere decir que no hay ninguna razón por la cual el significante c - a - s - a esté asociado a la idea de casa que tenemos, dentro del idioma podría haber sido cualquier otra cadena de sonidos. La relación responde más bien a aspectos culturales.



Ferdinand de Saussure (1857 - 1913)

Nació en Ginebra Suiza. Después de su muerte, en 1916 un grupo de alumnos redactó y publicó su *Curso de Lingüística General* con las notas de sus clases. Esta obra es considerada como fundadora de la Lingüística Moderna.

Mientras Saussure desarrollaba su teoría, en Estados Unidos Charles Sanders Peirce también estudiaba los signos pero su preocupación era más general. A él no le interesaba el funcionamiento de la lengua, sino de que manera el hombre conocía la realidad.

Para Peirce, “un signo es algo que está para alguien en lugar de otra cosa en algún aspecto o carácter”⁸

Desde esta perspectiva cualquier cosa puede un signo siempre que se establezca la relación mencionada “que esté para alguien en lugar de otra cosa”, y denomina esa otra cosa “objeto”. No habrían entonces cosas que no son signos y cosas que si, todo lo que se encuadre en esa relación puede ser un signo. Una imagen, una letra, una fórmula, hasta un discurso puede ser un signo.

En su teoría Peirce clasifica los signos según la relación que tiene con el objeto que representan y en esta clasificación encontramos:

- **Íconos:** son signos que representan a su objeto a través de una relación de similitud. Muestran la misma cualidad o conjunto de cualidades del mismo, estableciendo con él una relación analógica. Una foto o imagen de un gato por ejemplo, es un “signo ícono” respecto del “animal gato”.
- **Índices:** cuando la relación que se establece entre el objeto y el signo es por proximidad, estamos hablando de un índice. Una huella de un gato en la arena por ejemplo, es un “signo índice” respecto del “animal gato”.
- **Símbolos:** en este caso, la relación que se establece entre el signo y el objeto es completamente arbitraria. Ejemplo de símbolo sería la palabra “gato” respecto del animal. La relación no es por similitud ni por proximidad, el hecho que a los gatos se los denomine así es por una convención social. Otros ejemplos de símbolos son una paloma blanca respecto de la paz, las banderas respecto de los países que representan, una cruz respecto de la iglesia católica, etc.



Charles Sanders Peirce (1839 - 1914)

Nació en Massachusetts, EEUU. Filósofo y físico, considerado el padre de la Semiótica.

Además de los signos lingüísticos estudiados por Saussure, y la clasificación establecida por Peirce, para **Roland Barthes**, los signos semiológicos también están compuestos por un significante y un significado. Para él, los objetos, las acciones, las imágenes y los gestos, funcionan como significante de un significado.

Desde su perspectiva, los objetos que utilizan las personas pueden tener distintos significados según como sea interpretado. Por ejemplo: si vemos a una persona en un Mercedes Benz interpretamos que es adinerada, que trabaja mucho, que pertenece a determinado status social. Y si vemos a la misma persona en un Renault 12 modelo 86, probablemente no interpretemos lo mismo. De esta manera, es que asociamos las pastas a la comida italiana, los perfumes a los franceses y los relojes a los suizos.

La interpretación que se realiza de los signos semiológicos depende muchos de la cultura, el grupo, la comunidad y el tipo de sociedad en la que se presentan.

Por otro lado, si prestamos atención a los signos semiológicos que se manifiestan en una institución, y aprendemos leerlos e interpretarlos, podemos conocer muchos sobre la cultura de esa institución.

En una escuela por ejemplo, que los alumnos vayan de guardapolvo blanco, con uniforme o con ropa informal no significa lo mismo.

Por último, algo importante a tener en cuenta en la interpretación de los signos semiológicos es que a veces podemos caer en errores, mal interpretaciones o lo que es peor, en prejuicios.

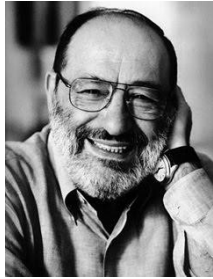


Roland Barthes (1915 - 1980)

Crítico, ensayista y semiólogo francés. Fue uno de los principales representantes de la "crítica estructuralista".

Utilizó los conceptos y aportes de la Lingüística para analizar signos no lingüísticos, los "signos semiológicos".

Se lo considera el fundador de la semiología.



Umberto Eco

Nació en Alessandria, Italia, en 1932. Es escritor, filósofo, y experto en semiología. En su libro “El nombre de la rosa” el protagonista Guillermo de Baskerville, demuestra grandes habilidades para reconocer e interpretar signos semiológicos.



Analicemos los siguientes signos: ¿qué tipo de signos son? ¿cuál sería el significado?

Instituto Nacional de Vitivinicultura



En definitiva, la vida social está llena de signos que interpretamos todo el tiempo. Las luces del semáforo por ejemplo, son símbolos. La relación que se establece entre los colores y lo que debemos hacer es arbitraria, el verde significa adelantar pero perfectamente podría haber sido otro color. La figura de una mujer en la puerta de un baño funciona como un índice respecto del baño y las fotos que colocamos en portarretratos para adornar nuestra casa funcionan como íconos.

En la producción de sentido también utilizamos signos en sus diferentes formas: íconos, índices y símbolos. En el trabajo por ejemplo, cuando elaboramos, informes, presentaciones, exposiciones, etc., utilizamos palabras (símbolos), el logotipo de nuestra institución, fotos e imágenes de procesos y/o productos (íconos) y en la comunicación interpersonal los gestos y miradas también funcionan como signos.

Texto y Discurso: ¿es lo mismo?

Hasta acá, hemos utilizado los términos texto y discurso prácticamente como sinónimos, cuando en realidad no los son, ya que representan dos niveles distintos de una misma realidad.

El **Texto** es una “manifestación material de superficie (...) cuya instancia de realización son los significantes ordenados de acuerdo con reglas fonológicas, morfológicas, semánticas y sintácticas, tanto drásticas como textuales”⁹

Cuando nos distanciamos del texto, y nos preguntamos por el sentido de esa práctica social, también de nominada “práctica discursiva” y por las condiciones de producción socio-históricas en las que ese texto se halla inserto, es cuando pasamos al nivel del **Discurso**.

Así, la noción de texto entendido como conjunto significante, está siempre vinculada a la de manifestación material (materialidad perceptible) del sentido, en tanto que el discurso se vincula con el proceso de producción del sentido, proceso que abarca una serie de dimensiones y de componentes que deben ser reconstruidos, “a partir del valor instruccional que se les asigne a las formas semióticas presentes en la superficie textual”¹⁰

Entonces, no solo un discurso político es un **Discurso**, también se constituyen en discursos una novela, una poesía, una película, un artículo periodístico, una serie televisiva, una editorial, un ensayo, etc. Todos son **textos** que al interrogarlos por sus condiciones de producción se convierten en **discursos**.

Ciertos elementos extratextuales como el contexto situacional o **micro-contexto** y el **macro-contexto** o contexto socio-histórico, son dos dimensiones del discurso que permiten conocer y analizar las condiciones de producción del discurso.

El micro-contexto, es una dimensión acotada y abarca los factores de índole situacional o pragmáticos, y macro-contexto, es una dimensión más abarcativa e incluye las circunstancias económicas, históricas, políticas, sociales y geográficas que condicionan esa producción.

Podemos concluir esta diferenciación, entre texto y discurso, destacando el siguiente aspecto. “La noción de discurso no niega de ningún modo la noción de texto, más bien lo implica”¹¹

Por otro lado, un discurso está siempre vinculado a un tipo de práctica dada, por ello es que hablamos de discursos sociales donde encontramos un discurso jurídico, médico, religioso, etc.

Junto a las nociones de texto y discurso, encontramos también la de Hipertexto, entendida como “un texto que tiene la posibilidad de vincularse con otros textos u objetos”.¹²

Junto a las nociones de texto y discurso, encontramos también la de **Hipertexto**, que es un “texto que tiene la posibilidad de vincularse con otros textos”¹²

Esta noción adquiere gran relevancia en Internet y las producciones multimedia, ya que cuando estamos en un sitio web por ejemplo, encontramos diferentes, íconos, imágenes, símbolos, etc., nos remiten a otros textos.

¿Cómo hacemos para escribir un texto?

La producción de un texto, al igual que la comprensión, también es una competencia compleja.

Producir un texto no es una tarea simple, en el acto de escribir intervienen factores sociales, culturales, afectivos, motivacionales y cognitivos.

Desde lo social podemos decir que escribir “es un acto comunicativo que requiere de contexto social y de un medio. Es una actividad generativa que requiere motivación, y una actitud intelectual que exige procesos cognitivos y memoria”¹⁰

También es una actividad social, ya que quien escribe lo hace porque quiere comunicarse con alguien. Uno escribe para que otro lea.

Por otro lado, cuando un escritor produce un texto lo hace porque está consciente del valor que esta actividad tiene para él y para sus lectores. Cada escritor tiene sus propios motivos para producir un texto (informar – concientizar – denunciar - educar – compartir – etc.) todos igualmente válidos y produce distintos tipos de textos según sea la necesidad y el contexto.

De alguna u otra manera todos nos convertimos en escritores en algún momento. En el trabajo redactamos mails, informes; cuando estudiamos y nos perfeccionamos escribimos monografías, trabajos prácticos; tesis, y en la vida social y familiar también solemos escribirnos con otros, pero siempre deberíamos hacerlo de manera clara y correcta.

Teniendo en cuenta que el proceso de producción de un texto no es sencillo, es posible realizarlo cumpliendo las siguientes etapas, independientemente del tipo de texto que elaboremos, notas, informes, artículos, etc.

Primero lo primero: Planificar

En esta primera etapa, el escritor se forma una idea mental de lo que quieren escribir. Concibe las distintas ideas que va a expresar y cómo sería su organización lógica a fin de darle al texto una estructura significativa.

Además de pensar aquellas ideas a transmitir, también realiza lo que se denomina “acopio de materiales” que no es otra cosa más que buscar y reunir todo aquello que crea útil para la producción del texto como, bibliografía referente, recortes de periódicos, revistas especializadas, estadísticas, ejemplos, historias, opiniones personales, etc., en general todo aquello que ayude a enriquecer el texto, desarrollar el tema y a la comprensión del mismo.

El escritor puede también “puntear las ideas”, es decir anotar en forma aislada y en borrados las ideas que quiere transmitir para luego trabajar sobre cada una de ellas.

Luego lo más difícil: Escribir

Este es el proceso de plasmar en el papel las ideas que se tienen mentalmente. Esta etapa requiere esfuerzo y dedicación ya que deben tenerse en cuenta varios aspectos diferentes como: quién es el receptor del texto, la coherencia y cohesión, el uso de un vocabulario acorde a la situación comunicativa y la intención del autor.

Este paso no se realiza de una vez, el escritor va exponiendo las ideas que tenía pensadas pero a medida que va escribiendo puede cambiar el orden, incorporar nuevas ideas, sacar otras, etc.

Finalmente: revisar

Esta última etapa supone una relectura y análisis de lo escrito con la intención de evaluar si el texto cumple con los objetivos que el escritor se había planteado. En este momento el escritor realiza las correcciones y modificaciones que considera necesarias.

Como vemos el proceso de producción de un texto no es algo sencillo, por el contrario es bastante complejo y requiere tiempo. Por otro lado, el autor de un texto, además de las etapas mencionadas anteriormente, a la hora de producir un texto debe tener en cuenta las características propias de cada tipo de texto.

Algunos textos muy utilizados

En la unidad anterior distinguimos entre diferentes géneros o clases textuales entre ellos: narrativo, descriptivo, expositivo y argumentativo y mencionamos las particularidades de cada uno. Pero, dentro de cada género existen diferentes tipos de textos, que también tienen sus características propias de redacción y que es necesario tenerlas en cuenta a la hora de escribir.

Dentro del género expositivo por ejemplo, la carta y el informe son unos de los textos más utilizados en el ámbito académico y laboral.

La Carta o Nota

Si bien hay distintos tipos de cartas: cartas personales, de presentación, comerciales, institucionales, etc. podemos hablar de algunas características básicas para cualquier tipo de carta.

Toda carta por ejemplo, tiene que ser clara, concisa y precisa. ¿Cómo se logra? Utilizando frases cortas; eligiendo cuidadosamente el vocabulario a emplear; evitando vocablos ambiguos, abreviaturas, palabras rebuscadas y exceso de adjetivos; y no abusando de los pronombres. Para lograr concisión también es importante no repetir las ideas, seguir un orden lógico, no divagar ni perderse en los detalles y evitar las expresiones inútiles.

Respecto de la disposición y organización de los elementos, toda carta debe tener: Encabezamiento, Texto o Cuerpo y Cierre.

El encabezamiento incluye:

- **Membrete:** es el logo, ícono, o símbolo que identifica y describe la institución.
- **Fecha:** comprende lugar, día, mes y año en que se escribe la comunicación.
- **Destinatario y dirección:** comprende el tratamiento que debe darse al individuo y/o institución a la que va dirigida la carta (Sr. Sra. Srta. Dr. Ing. Lic. etc.) el nombre, el cargo y el domicilio.
- **Asunto o referencia:** esta línea, situada entre la dirección y el saludo, es una guía muy útil tanto para quien contesta la carta como para quien archiva la correspondencia.
- **Saludo:** es una línea de cortesía que da tono a la carta. Se alinea en el margen izquierdo, debajo de la dirección y se remata con los dos puntos. Estas expresiones nunca deben abreviarse. Ejemplos:

Estimado señor Rodríguez:

Distinguido amigo:

Apreciada señora López:

Muy señores nuestros:

El Texto o Cuerpo se compone de:

Introducción a la idea básica: Tiene por objeto influir en el destinatario y despertar de inmediato su interés.

Desarrollo de la idea: Se debe expresar con total claridad la intención y objetivo de la carta. Lo esencial es escribir con frases completas y claras para que el destinatario comprenda correctamente el contenido.

Conclusión final: es el párrafo que cierra el cuerpo de la carta. Será la consecuencia lógica de cuanto se haya expresado en el texto.

El Cierre incluye varios elementos:

- **La despedida:** es una frase breve y sencilla que concuerde con el saludo inicial y ayude a la buena impresión. Ejemplos: Cordialmente, Atentamente, Sinceramente, Afectuosamente, etc.
- **La firma:** toda carta debe llevar la firma del remitente y cargo o función.

- **Anexos:** a veces es necesario adjuntar a la carta alguna documentación en este caso se indica al pie de la carta, en el margen izquierdo. Por ejemplo:

1. Anexo: Póliza número 786

- **Postdata:** a veces puede ocurrir que la persona que redacta la carta olvidó incluir en el texto algo importante, en este caso se utiliza la postdata que es un mensaje corto escrito al pie de la carta, en el margen izquierdo y después de la firma.

El informe

Podemos decir que un informe es un documento escrito en lenguaje científico, técnico o comercial, con la intención de informar aspectos de la realidad, al interior u exterior de una organización.

Todo informe consta de tres partes:

- **Introducción:** el autor presenta, en forma sintética clara y sencilla su objetivo, los hechos y/o datos, la importancia de los mismos, la reseña del “estado del problema” (si es pertinente) y en el caso que corresponda, la metodología utilizada.

- **Desarrollo o Cuerpo:** este apartado del informe está destinado a la explicitación, el análisis y la interpretación de los datos. El informe puede ser meramente descriptivo, sin tratar ningún problema o puede abordar una problemática específica.

Cuando el informe trata un problema puntual, puede incluir distintas ideas argumentativas que deben expresarse claramente y relacionarse entre sí. En este caso el informe incluye también posibles soluciones al problema que deben presentarse “con todos los elementos de juicio que sean posibles a efectos de facilitar la evaluación por parte del lector:

Solución: “la solución es...”



Causa o razón: “porque..., debido a...”



Demostración: “como muestran los datos..., como lo prueba...”

Si hay varias alternativas cada una de ellas debe ser presentada siguiendo el mismo esquema.”¹¹

La o las soluciones propuestas por el autor deben abarcar todo el problema, ser convincente para el lector, realizando para ello demostraciones lógicas (causa - consecuencia) y evitando divagaciones, indefiniciones, argumentaciones erróneas, etc.

Dentro del desarrollo y a fin de lograr una mejora claridad en la exposición de los temas, el autor puede incluir gráficos, cuadros, tablas, diagramas, ilustraciones, etc.

- **Conclusión:** la o las conclusiones del informe deben ser deducciones lógicas derivadas de los datos o problemas expuestos, analizados y discutidos. Es una síntesis de lo expuesto, y consecuentemente, no se puede incluir nueva información.

Dentro de la conclusión, el autor puede incluir recomendaciones, sugerencias o indicar medidas a adoptar cuando lo considera conveniente.

La presentación del Informe

Cada institución, persona o solicitante establece los requisitos que deben considerarse para la presentación de informes, no obstante existen una serie de requisitos generales que deben seguirse como: estar hecho a máquina o en computadora, con márgenes, tipografía y tamaño de hoja igual para todo el informe. Además, debe poseer los siguientes apartados:

- **Carátula o portada:** con los siguientes datos, título del trabajo, nombre del autor o autores, nombre de la institución, lugar y año de elaboración.

- **Índice General:** en el que debe figurar, los títulos y subtítulos desarrollados, la conclusión, bibliografía, y anexos, con la indicación de la página correspondiente.

- **Cuerpo:** incluye la introducción, el cuerpo, que puede estar separado por capítulos y la conclusión.

- **Bibliografía:** se deben consignar todas las fuentes bibliográficas consultadas y empleadas en el trabajo según las convenciones establecidas.

En general, para la cita de libros completos se utiliza: APELLIDO, Nombre, (año de publicación), *Título de la obra* (en cursiva), lugar, editorial.

Por ejemplo:

BURIN, David; KARL, Istvan y LEVIN, Luis (1995), *“Hacia una gestión participativa y eficaz”*, Bs. As., Ediciones CICCUS.

Para la cita de revistas se utiliza: APELLIDO, Nombre, (año), “Título del Artículo” (entre comillas) en *Nombre de la Revista* (en cursiva), N°, páginas.

Por ejemplo:

CAMPS, Anna (1990), "Modelos del proceso de redacción: algunas implicaciones para la enseñanza" en *Infancia y aprendizaje*, 49, p.3-19.

- **Anexo:** se colocan aquí todo el material complementario del trabajo: cuadros, gráficos, entrevistas, fotos, etc.

Referencias Bibliográficas

- 1 RASNOSKY, Judith, y Otros, "Comunicación Sociedad y Medios", Pág. 11.
- 2 PASCUALI, A., Comprender la comunicación, Pág. 41.
- 3 RASNOSKY, Judith, y Otros, "Comunicación Sociedad y Medios", Pág. 13.
- 4 GATTI, María Isabel y Otros, "Comunicación y Cultura", Pág. 97.
- 5 MONTI, Eugenia y Otros, Manual de Comunicación para la salud, Pág. 28.
- 6 RASNOSKY, Judith, y Otros, "Comunicación Sociedad y Medios", Pág. 14.
- 7 Idem, Pág. 14
- 8 Idem, Pág. 16
- 9 GOMEZ de ERICE, María Victoria y Otros, "Desde el discurso a la construcción social del sentido", Pág. 14
- 10 GOMEZ de ERICE, María Victoria y ZALBA, Estela María, "Comprensión de Textos. Un modelo conceptual y procedimental", Pág. 19.
- 11 Idem Pág. 15.
- 12 GATTI, María Isabel y Otros, "Comunicación y Cultura", Pág. 112.
- 13 BENVENISTE, en GOMEZ de ERICE, María Victoria y ZALBA, Estela María, "Comprensión de Textos. Un modelo conceptual y procedimental", Pág. 36.
- 14 GOMEZ de ERICE, María Victoria y ZALBA, Estela María, "Comprensión de Textos. Un modelo conceptual y procedimental", Pág. 36.
- 15 Idem, Pág. 45.
- 16 Idem, Pág. 46.
- 17 AVENDAÑO, Fernando y Otros, "Lengua y Comunicación", Pág. 76.
- 18 GOMEZ de ERICE, María Victoria y ZALBA, Estela María, "Comprensión de Textos. Un modelo conceptual y procedimental", Pág. 49.
- 19 RASTIEN, en GOMEZ de ERICE, María Victoria y ZALBA, Estela María, "Comprensión de Textos. Un modelo conceptual y procedimental", Pág. 20.
- 20 REYES, Graciela, en "Lengua y Comunicación", Pág. 84.

BIBLIOGRAFÍA

- AVENDAÑO, Fernando y Otros, "Lengua y Comunicación", Santillana, Argentina 1999.
- CICALES, Gabriela, "Teoría de la comunicación", Colección Con-Textos, 1, La Crujía, Editorial Stella, 2000.
- GATTI, María Isabel y Blanco de Di Lascio, Cecilia, "Cultura y Comunicación", Colección Con-Textos 2, Editorial Stella, 2000.
- GOMEZ de ERICE, María Victoria y Otros, "Desde el discurso a la construcción social del sentido", Mendoza, FCPYS, UNC, (Mimeo) 1991.
- GOMEZ de ERICE, María Victoria y ZALBA, Estela María, "Comprensión de Textos. Un modelo conceptual y procedimental", UNC, Ediunc, Mendoza, 2003.

MONTI, Eugenia y Otros, "Manual de Comunicación para la salud. Herramientas para la producción de materiales y acciones comunicativas en las prácticas comunitarias. PROAPS, Córdoba, 2006- 2007.

PASCUALI, A.; "Comprender la comunicación"; Barcelona; Ed. Monte Ávila; 1976.

RASNOSKY, Judith, y Otros, "Comunicación Sociedad y Medios", Editorial Santilalna, 2000.

<http://es.wikipedia.org>