

FUNDACIÓN COMILLAS

El español específico como herramienta de negocio, democratización y progreso social

III Encuentro sobre el español como lengua de especialidad
Fundación Comillas, Santander 11/12-6-2009

daniel.cassany@upf.edu

Web: http://www.upf.es/pdi/dtf/daniel_cassany/
 Literacitat crítica: <http://www.upf.edu/dtf/reerca/grups/grael/LC/index.html>
 Blog sobre lectura en línia: <http://lekenlin.blogspot.com/>
 Bloc sobre l'emigració digital: <http://www.emigrantdigital.blogspot.com/>
 Blog sobre L2: <http://explorador12.blogspot.com/>

Índice

- EFE, discurso y práctica letrada [4]
- Objetivos de RS:
 - H. de democratización: *lenguaje llano* [5]
 - H. de negocio: *formación y estilo* [3]
 - H. de progreso social: *divulgación de la ciencia* [2]
- Conclusiones [2]

Investigaciones descriptivas y aplicaciones prácticas en formación de técnicos y elaboración de registro.

EFE, discurso y práctica letrada 1

EFE: Español para Fines Específicos

↓

Discursos especializados en español

↓

Prácticas **verbales letradas Sociales** especializadas

Práctica letrada 2

Organización y discurso

- Hoy todas las instituciones y la mayoría de empresas tienen presencia pública. Tienen:
 - Publicidad con los medios de comunicación.
 - Interacción escrita con clientes, proveedores, grupos de interés, etc. Atención a distancia.
 - Webs en Internet.
 - Documentación (instrucciones, trípticos, etc.) que acompañan a sus servicios y productos, etc.
- Las organizaciones tienen una imagen pública [máscara, face], construida a partir de estos discursos.

Práctica: ¿qué aporta? 3

- Comunicación
- Construcción de identidad
- Formación de valores, actitudes y prácticas

Lenguaje democratizador Valparaíso, 22-8-2005

Herramienta de democratización

El lenguaje llano

7

Cobrar la pensión en Perú 1

- Perú, 2001. 27444 *Ley del Procedimiento Administrativo General*. Su apartado 1.13. dice:
 - **Principio de simplicidad**. Los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.
- No hay normativa ni regulación para aplicar esta ley. Hay algunas iniciativas institucionales, pero son independientes y con varios grados de efectividad.
- Ejemplo de la ONP (Oficina de Normalización Previsional):

8

Cobrar la pensión en Perú 2

ONP
Oficina de Normalización Previsional

ONP.gob.pe
WWW.ONP.GOB.PE

ARGUMENTARIO DE LA DIVISIÓN DE PENSIONES

1. D.L. N°19990

1. ¿Dónde debo cobrar mi pensión?
Para responder a esta pregunta el operador de ONPTTEL verificará la unidad de pago en el NSP, para la emisión vigente, especificando al pensionista si se trata de pago directo o pago por abono en cuenta. En el segundo caso le indicará el número de cuenta, si es que el pensionista empieza a cobrar por dicha modalidad de pago.

2. ¿Cuál es el monto de mi pensión?
Como es difícil identificar si se trata del propio pensionista quien llama y dado el corto tiempo por llamada, el operador verificará en el NSP (haciendo doble click en la última emisión de pago), si le corresponde pago y/o si le han emitido devengados, a fin de que tome las provisiones del caso, más no se informará los montos a cobrar.

Ejemplo facilitado por Paola Céspedes, UPCP

9

Lenguaje llano 1

- Burocracia tradicional (barroca, oscura, compleja) ↔ **estilo sencillo, claro, simplificado.**
- Simplificar y organizar los trámites ↔ **derechos y deberes de la ciudadanía.**
- + transparencia y simplicidad ↔ - **corrupción, - coste, + eficacia.**
- Renovar la documentación ↔ **Profundizar en la democracia.**
- Cambio de valores: de lo oscuro a lo **claro**, de lo complejo a lo **simple**, etc.

Cambio de cultura

10

Lenguaje llano 2

- **Nombre:** *plain english / language*, lenguaje llano, simplificación del lenguaje, lenguaje ciudadano.
- **Ámbito anglosajón (s. XX):** EUA, GB, CA, AUS, NZ.
- **Europa:** Suecia, Finlandia, Francia, Italia, España, EU.
- **Revistas de investigación:** *Clarity, Llingua i Dret.*
- **Congresos:** Francia (jul 05), Washington (nov 05), México (dic 08), Estocolmo (set. 09).
- **Iniciativas:** renovación del lenguaje administrativo y jurídico, formación de técnicos, evaluación de documentos, desarrollo de estándares.



11

Lenguaje llano en español 3

- **España.** Comunidad democrática > lenguaje democrático > ejercicio de derechos y deberes. Múltiples iniciativas en todas las lenguas.
- **México.** Programa presidencial de *Buen gobierno*. Campaña [Lenguaje ciudadano](#) (2005), desde la Secretaría de la Función Pública. 3 congresos, 3 ed. de un *Manual de Lenguaje ciudadano*. Web interesante.
- **Chile.** Desarrollo de un *Manual de estilo* del Senado de la República de Chile. Investigación sobre [Pobreza legal y acceso al conocimiento jurídico](#) (Lorena Donoso, 2004).
- **Otros países.** Lenguaje llano <> Búsqueda de inversión extranjera.

12

El lenguaje llano 4

- Un documento con lenguaje llano:
 - Se entiende con una lectura.
 - Cumple los requisitos legales.
 - Tiene un diseño racional, que permite hallar lo importante en seguida.
 - Usa el lenguaje apropiado al lector y al documento.

Tema, objetivo, tradición

Terminología, sintaxis, fraseología

Necesidades, conocimientos, función

13

Ejemplo de un texto antes y después de Lenguaje Claro.

ANTES

Juicio de valor

Ante la **evidente** necesidad de otorgar a la ciudadanía la atención con la calidad que ésta solicita y **con la finalidad de** crear un Gobierno de Calidad que brinde trámites y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de la ciudadanía, **el Gobierno Federal** está enfocando sus esfuerzos en **fomentar** programas que permitan transparentar e incrementar la calidad en los trámites y servicios de alto impacto ciudadano, a partir **de la implantación de acciones de mejora derivadas de la opinión ciudadana**.

Grupo de palabras

Sujeto de la oración

81 palabras en la oración

Tiempo verbal impreciso y lejos del sujeto

Lo más importante al final

Ejemplo

Lenguaje Ciudadano

México 2009

14

¿Hasta dónde? 5

En los últimos 30 años **hemos** experimentado grandes cambios **hemos** pasado de la dictadura a la democracia y de una administración centralizada a otra casi federal, con **gobiernos y parlamentos** autonómicos, **hemos** entrado en el Consejo de Europa, la OTAN y la Unión Europea y **hemos** adoptado el euro. **Además, hemos** reconocido cuatro lenguas cooficiales en sus territorios (aranés, catalán/valenciano, euskera y gallego), con el castellano como lengua propia y franca en todo el país —sin contar con otros idiomas reconocidos por la comunidad científica, como el asturiano o la fabla aragonesa, y los que aportan los inmigrantes. Cerca de un 42% de la población es bilingüe o vive en comunidades bilingües...

Spain has seen enormous changes since the dictatorship ended in the 1970s. In these thirty years Spain has moved from a dictatorship to a democracy and from a centralised government to one closely resembling a federation, with autonomous parliaments and administrations. Spain joined NATO, the European Council, the European Union and adopted the euro.

While Spanish remains the country's *lingua franca*, Spain recognises four co-official languages:

- Basque in the Basque Country and Navarre
- Catalan in Catalonia, the Balearic Islands and Valencia
- Galician in Galicia
- Aranese in ???

Asociaciones y proyectos

- Chiara! Progetto per la semplificazione del linguaggio amministrativo. Dipartimento della Funzione Pubblica. IT.
- Clarity. An International Association Promoting Plain Legal Language. Revista Clarity en línea
- Comité d'Orientation pour la Simplification du Language Administratif. Ministère de la Fonction Publique. FR.
- Gobierno sueco. <http://www.sweden.gov.se/sb/d/4409>
- IVAP. Instituto Vasco de la Administración Pública (1995) *La mejora de la comunicación entre la Administración y los ciudadanos. Ponencias en las jornadas sobre simplificación del lenguaje*. Donostia / San Sebastián, 1995 / XI / 22-24.
- Lenguaje ciudadano. Secretaría de la Función Pública, México. Manual completo y gratis en castellano. MEX.
- Recursos para el lenguaje llano del Departamento de Educación del gobierno de Australia.
- Plain English Campaign. *Crystal Mark*. <http://www.plainenglish.co.uk/index.htm>
- Plain English Foundation. <http://www.plainenglishfoundation.com/links.htm>
- Plain Language. EEUU. <http://www.plainlanguage.gov/>
- Plain Language Commission. *Clear English Standard*. <http://www.clearst.co.uk/>
- The Plain Language Association International. <http://www.plainlanguageinternational.org/news/>

15

Herramienta de negocio

El discurso como instrumento de negocio

Discurso como herramienta 1

- El discurso tiene costes (producción, almacenaje, recuperación, etc.) y beneficios (comprensión, resolución, avances, etc.).
- El discurso ejecuta hechos, ordena procesos; capta y fideliza clientes, etc.
- El lenguaje llano reduce costes y errores e incrementa la eficacia:
 - Coste de producción una *auditoría interna* ("la Caixa"): 3-30 p.; **16.200 €**; mejora con la formación.
 - Hoja de salario** de docentes en una universidad española; un empleado a tiempo completo atendiendo consultas.

17

18

Circular comercial 1993

Apreciado señor <apellido1>:

Ahora, usted disfruta de su familia, de los amigos... de las aficiones: el deporte, las excursiones, los viajes... Pero después, cuando deje de trabajar, muchas de sus satisfacciones dependerán de lo que usted cobre en aquel momento.

Para que en el futuro no deba privarse de nada, la mejor solución es participar ahora en el Plan de Pensiones de XXXXXX, que le permite:

- Asegurarse un capital o una renta para el día de mañana, como complemento de su pensión de jubilación.
- Ahorrar cómo, cuándo y en el momento que usted quiera**.

[...]

A la espera de sus gratas noticias, reciba un atento saludo.

<Nombre >

<Oficina>

** Según las condiciones legales vigentes

19

Administración: oficio 2

Versión original

De acuerdo con lo establecido en el art. 21, apartado cuarto, de la Ley 23/2001, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2002, adjunto se remite para a autorización conjunta de los Ministerios de Administraciones Públicas y de Hacienda, propuesta de cobertura de varios puestos en el extranjero, sujetos a la legislación española, así como certificación del Gabinete Técnico de la Secretaría General de existencia de crédito en el vigente presupuesto de gastos del Instituto Cervantes.

Reformulación

Le adjunto la propuesta de cobertura de varios puestos en el extranjero, sujetos a la legislación española, para que la autorice los Ministerios de Administraciones Públicas y Hacienda. Le remitimos también la certificación del Gabinete Técnico de la Secretaría General de que existe crédito en el vigente presupuesto de gastos del Instituto.

Realizamos todo ello de acuerdo con el art. 21, apartado cuarto, de la Ley 23/2001, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2002.

20

Banco: informe de auditoría 3

El día 11-00-00 se realiza análisis de los movimientos pertenecientes al depósito mencionado con anterioridad durante el período 22-00-00/33-00-00. Observándose un elevado número de abonos por anulaciones de comisiones correspondientes a la negociación de efectos sobre otras plazas.

Continuando con la investigación, se ha descubierto la concesión, nivel oficina, de dos préstamos con garantía personal por un total de 4,5 MM, siendo el destino de dicho importe la adquisición de productos agrícolas para su transformación y venta, figurando en uno de ellos el mencionado cliente y en el otro un familiar.

21

21

Informe de auditoría 3b

El análisis del depósito (del 00-00-00 al 00-00-00) descubre 00 abonos por anulaciones de comisiones, que corresponden a la negociación de efectos sobre otras plazas.

La oficina concedió 2 préstamos con garantía personal por 4,5 MPTA, destinados a adquirir productos agrícolas para su transformación y venta. Son sus titulares el cliente mencionado y un familiar. [auditoría interna]

22

22

Despacho de abogados: demanda 2

Adicionalmente, y a través de bases de datos disponibles en Internet, hemos accedido a la información registral de Falstacen, S.L., a los efectos de determinar la identidad del auditor de dicha sociedad, resultando ser Deloitte, S.L., según nombramiento publicado en el Boletín Oficial del Registro Mercantil de fecha 15/04/2005 (anuncio número 172473).

También hemos accedido en Internet al registro de Falstacen SL para determinar la identidad del auditor de dicha sociedad. Es Deloitte SL, según nombramiento publicado en el Boletín Oficial del Registro Mercantil de 15/04/2005 (anuncio 172473).

23

23

Petrolera: informe técnico 5

Introducción

El objeto del presente informe es analizar la posibilidad de efectuar una prueba de tratamiento antifouling con tren de intercambio limpio.

Los intercambiadores 627-E-7C/C1 (crudo / reflujo circulante de 2ª extrac.) de la Unidad de Crudo han alcanzado un elevado grado de ensuciamiento, que está provocando unas pérdidas económicas considerables.

Con el fin de recuperar el intercambio de calor, se ha realizado una prueba de tratamiento antifouling en uno de estos intercambiadores (627 E-7C). [...]

Con esta experiencia y teniendo en cuenta las pruebas positivas realizadas en otros Complejos, consideramos que el aditivo podría ser eficaz para retardar el ensuciamiento, si partimos de intercambiador limpio. [técnico, informe]

Resumen: Una prueba de tratamiento antifouling realizada en uno de los intercambiadores (627 E-7C) de la unidad de crudo muestra ciertos efectos de limpieza que provocan una disminución significativa de la pérdida de carga. El cálculo de la mejora energética de la unidad y del aumento de destilados medios en contraposición con el coste anual de este tratamiento ofrece un beneficio neto de más de 500.000 €. Recomendamos realizar esta prueba inmediatamente después de la puesta en marcha de la unidad.

Instrumento de recuperación

24

Retórica contrastiva 4

- Cada comunidad y disciplina desarrolla sus propias prácticas sociales de escritura. Ejemplo: quejarse en España y Alemania (Pastor 2005):

Alemania:

1. Muy frecuente.
2. Muy directa y explícita: cortesía moderada.
3. Distinción queja / destinatario / institución.
4. Ejercicio de derecho y deberes. Posibilidad de mejora.

España:

1. Escasa. Uso del habla.
2. Más indirecta e implícita: cortesía más marcada.
3. Identificación queja / destinatario / institución.
4. Poca tradición democrática. Es un problema o un castigo.



25

RS y discurso

- El discurso usado como herramienta de negocio:
 - La institución/empresa es **responsable** de que el lector pueda:
 - acceder al documento,
 - leerlo y entenderlo y
 - usarlo para sus fines, ejerciendo sus derechos.
 - El discurso debe asumir y apoyar los cambios sociales de la comunidad: igualdad, derechos y libertades de ciudadanía, ecología, etc.
 - El discurso debe asumir el plurilingüismo y la pluriculturalidad de las comunidades actuales.



26

Herramienta de progreso social

La comunicación científica



27

Prospecto médico

- Antiguo (fragmento):
 - Este medicamento contiene como excipiente Aspartamo. Las personas afectadas de fenilcetonuria tendrán en cuenta que cada comprimido del mismo contiene 9,26 mg de fenilalanina.
- Actual (Directriz de legibilidad de material de acondicionamiento y prospecto [AGEMED, 2000]):
 - <Lea todo el prospecto detenidamente antes de empezar a <tomar> <usar> el medicamento.
 - Conserve este prospecto. Puede tener que volver a leerlo.
 - Si tiene alguna duda, consulte a su médico o farmacéutico.
 - Este medicamento se le ha recetado a Vd. personalmente y no debe darlo a otras personas. Puede perjudicarles, aun cuando sus síntomas sean los mismos que los suyos.>
 - En este prospecto:
 - Qué es X y para qué se utiliza // Antes de <tomar> <usar> X // Cómo <tomar> <usar> X // Posibles efectos adversos // Conservación de X



28

Divulgación científica 1

The screenshot shows a New York Times article from May 30, 2007, in the Health section. The headline is "HOPE IN THE LAB: A special report.; A Cautious Awe Greets Drugs That Eradicate Tumors in Mice". The author is Gina Kolata. The article discusses the development of new drugs that can eradicate tumors in mice, with a focus on the cautious optimism of researchers and the public. A green arrow points from the article text to the text below.

NYT. 3-5-98. Cauto entusiasmo ante la llegada de nuevos fármacos que erradican tumores en ratones.

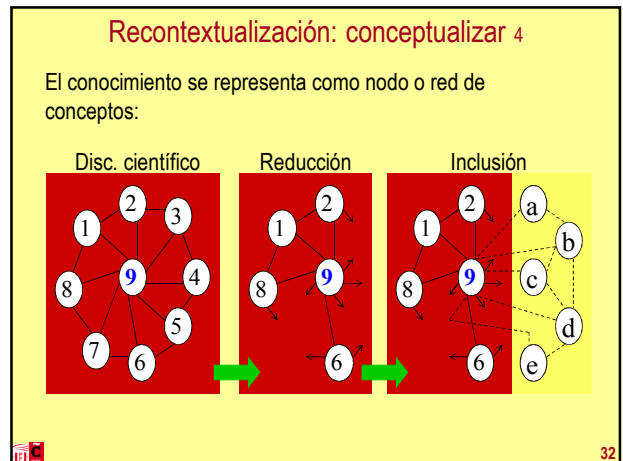
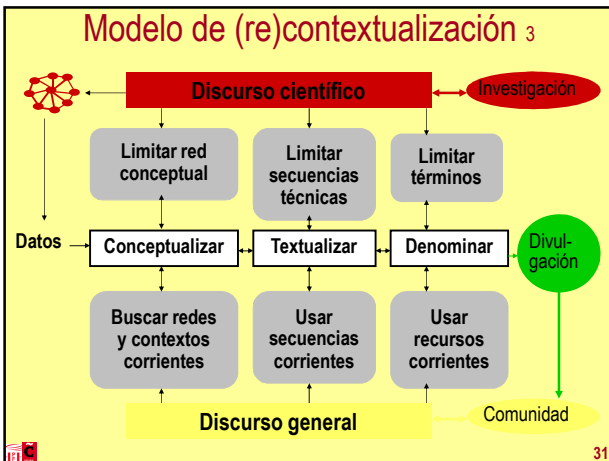


Divulgación científica 2

	Comunidad científica	Comunidad de habla
Géneros	Artículo, manuales, protocolos	Periodismo, educación CMC
Objetivos	Incrementar conoc., formalizarlo, convencer	Informar, entretener, instruir
Cognición	Elaboración preestablecida y conceptualizada	Conocimiento general.
Actores	Simétricos: científicos	Periodista o divulgador para público amplio.



30



Conceptualizar: ejemplo 5

(2a) Divulgación:
 Hay varios tipos de meningitis [...] Entre las bacterianas está la meningocócica, que es contagiosa, y se presenta a su vez de dos maneras: una es fulminante, y la otra más corriente, tiene los síntomas descritos, y es de buena recuperación.
 (ABC, 20/2/97)

(2b) Ciencia:
Bacterial:
 • *Haemophilus influenza* tipo b (Hib);
 • *Neisseria meningitidis* o meningocócica, (grupos A, B, C, Y, W-135)
 • *Streptococcus pneumoniae* o pneumocócica;
 • Otras: tuberculosis, leptospirosis, Lyme.
Viral: herpes, paperas, HIV, encefalitis, etc.
Fúngica: *Cryptococcus neoformans* (sida).

33

Textualización 6

(6) En el cerebro de personas, ganado y otros animales hay una proteína natural cuya función exacta se desconoce y que, cuando tiene ciertas alteraciones en su estructura se convierte en un monstruo, un agente infeccioso denominado prión con la propiedad de convertir en patógena la proteína normal al entrar en contacto con ella. (El País, 24-04-98)

(7) "Ponme un kilo de tomates, pero que no tengan eso que le echan ahora a las patatas, no vaya a ser que nos pongamos todos enfermos", dijo la señora. El tendero puso cara de póquer y pesó la mercancía [...]

34



Secciones	Movimientos
Introducción	Delimitación del tema
	Justificación Artículo de revisión:
	Objetivos estructura
	Evaluación
	Metodología
Desarrollo	Presentación/introducción de la información/sección/apartado
	Elaboración/expansión de la información
	Resumen
Conclusión	Resumen crítico del texto
	Comprobación del logro de los objetivos del trabajo y actualización de la importancia.
	Propuestas para la práctica clínica y para futuras investigaciones



37

Discrepar con cortesía ¹

- Fragmentos de artículos de investigación (Salager-Meyer, Alcaraz Ariza y Zambrano 2003):
 1. Permítanos el Sr. Ponte que, hoy por hoy, apoyados en el estado actual de nuestros conocimientos, no participemos de su autorizada opinión. [1885]
 2. Terminantemente y sin vacilación alguna, no podemos estar de acuerdo con los resultados del maestro y eminente práctico Sr. Ribas Pujol. [1880]
 3. Así, nuestros resultados no confirman la opinión de que la aparición de la neuropatía diabética no se relaciona exclusivamente con la edad del paciente, sino también con la duración de la enfermedad. [1994].
- La universidad es responsable de ayudar a sus estudiantes a “entrar” en su comunidad epistémica.



38

Conclusiones

1. La RS no son palabras, sino hechos, pero se materializa en discursos.
2. Los discursos corporativos deben contribuir a mantener y desarrollar los valores y las prácticas sociales de la comunidad.
3. La RS está en todas las instituciones y empresas, públicas y privadas, en todos los ámbitos.
4. El discurso especializado participa de la RS como cualquier otro tipo de discurso generalista.
5. Los principios del lenguaje llano son una buena guía para avanzar en esta línea.



39

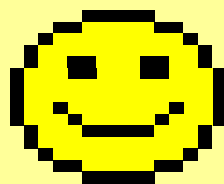
Epílogo

Quando usted no entienda una cosa, pregunte hasta que la entienda. Si no la entiende es que están tratando de robarlo. Cuando usted entienda eso, ya habrá aprendido a defender la patria en el orden inmaterial de los conceptos económicos y financieros.

Raúl Scalabrini Ortiz (1898-1959)



40



daniel.cassany@upf.edu

Web: http://www.upf.es/pdi/df/daniel_cassany/

Literacitat crítica: <http://www.upf.edu/df/reerca/grups/grael/LC/index.html>

Blog sobre lectura en línia: <http://lekenlin.blogspot.com/>

Bloc sobre l'emigració digital: <http://www.emigrantdigital.blogspot.com/>

Blog sobre L2: <http://exploradori2.blogspot.com/>



41