

Material Imprimible

Curso Redacción empresarial

Módulo 3

Contenidos:

- ¿Cómo influyó Internet en el ámbito laboral?
- ¿Qué es el protocolo escrito?
- ¿Qué es el protocolo empresarial propiamente dicho?
- La aplicación práctica de los diferentes tipos de redacción que fuimos estudiando a lo largo de este curso.

El desarrollo de Internet y la expresión escrita

De un tiempo a esta parte, hemos asistido al desarrollo y auge de Internet. Fuimos testigos de un corrimiento de lo físico y analógico a lo virtual y digital. En ese sentido, podemos afirmar que existe una facilidad extraordinaria para diseminar información pero, como contrapartida, surgen las noticias falsas y la posibilidad de viralizar datos erróneos. Redactar en Internet, mediante las redes sociales o las plataformas específicas, es tan importante como cualquier otro tipo de redacción comercial.

Como ya hemos analizado, la netiqueta, es decir, el conjunto de reglas y normas que regulan el comportamiento entre las personas que logran un contacto por Internet. Y, por otro lado, vimos también cómo redactar de forma correcta los mails y los newsletters. Respecto de la netiqueta, podemos decir que es una manera de tener en cuenta el buen uso y las buenas costumbres del mundo real para utilizarlas en el mundo virtual. Así como existen pautas de ceremonial y protocolo para lograr una buena comunicación en la cotidianidad, también existen para la virtualidad.

Respecto de la redacción de mails y newsletters, podemos afirmar que reviste mucha importancia. En ocasiones solemos suponer que un mail es más informal y, por lo tanto, no es necesario tener en cuenta las características propias de la redacción escrita. Sin embargo, debemos cuidar nuestra ortografía, la puntuación, la coherencia y la cohesión para que quien lo lea, entienda perfectamente lo que le queremos comunicar.

En el caso de los newsletters, también tenemos que remarcar que, sobre todo si queremos llegar a un buen número de destinatarios, la corrección al escribirlos debe primar. Tal como decíamos de los mails, hay una estructura que respetar. En general, se sigue la forma de la pirámide invertida, como en las noticias periodísticas, para que lo importante esté arriba y vaya decreciendo la importancia a medida que avanza el texto. De esta manera, se logra que el destinatario sepa de qué se trata el newsletter apenas lee las primeras líneas.

Además, no debemos pensar que podemos ser informales. Siempre a la hora de redactar tenemos que visualizar quién es nuestro destinatario, es decir, debe primar el receptor y no el canal. Por otra parte, es necesario que no olvidemos responder los correos

electrónicos. Si consideramos que no hay respuestas por dar, al menos debemos responder con la palabra “recibido”. En algunos casos, pueden ser de utilidad las respuestas automáticas, aunque no hay que abusar de ellas. Solo está bien visto utilizarlas en caso puntuales, como, por ejemplo, en el caso de estar de vacaciones.

Otra cuestión interesante es no dar por hecho que nuestro receptor ha leído nuestro mail. A estas alturas es difícil pensar que no le llegó, sobre todo si es un contacto con quien mantenemos un contacto habitual, pero sí es probable que no lea todos los mails que le llegan. Con lo cual, si consideramos que nuestra comunicación es de carácter urgente, no está de más complementar el mail con una llamada telefónica.

Por otra parte, no debemos caer en la tentación de extendernos más de lo necesario. Tanto a los empleados y como a los empleadores les molesta recibir páginas de texto y no encontrar el punto o el motivo de nuestra comunicación. Por lo general, el tiempo no abunda y cuanto más concisos y concretos somos, más eficiente será nuestro intercambio de correos electrónicos. En relación con esto último, y a riesgo de ser redundantes, debemos recordar que hay que revisar y releer el contenido de nuestro correo. No podemos darnos el lujo de cometer errores ortográficos, ideas inconexas o con lenguaje confuso. Muchas veces, puede tomarse como una falta de respeto o una falta de interés. Por último, no podemos dejar de considerar el tono con el que escribimos, es decir, lo que se denomina comúnmente “tacto”. Por eso, debemos ser cuidadosos y criteriosos a la hora de comunicarnos. No utilizar los modales que requiere la situación puede provocar una mala relación con nuestro interlocutor. Tal como sucede con las faltas de ortografía o los errores gramaticales y semánticos, los tonos equivocados también pueden constituir una falta de respeto.

Ceremonial y protocolo

El decreto número 333 del año 1985 que es el que regula y especifica las normas que se deben utilizar y que rigen las redacciones empresariales en este país y todo lo relacionado con la etiqueta. Estas consideraciones deben tenerse presente cada vez que tengamos que redactar un escrito formal. Recordemos que no podemos perder de vista a quién va

dirigido nuestro escrito, por eso, no es lo mismo dirigirnos a un jefe que a un colega o un superior de otra empresa.

Las comunicaciones más comunes a las que hace referencia el mencionado decreto son la carta, el memorando, el acta, la esquila y la tarjeta de invitación o escritos de cortesía, en general. Nos vamos a centrar, en primer lugar, en la carta empresarial. Si repasamos lo que ya vimos en los otros módulos, podemos decir que, en la mayoría de los casos, constituye una comunicación hacia el exterior de la empresa. Es necesario prestar especial atención a su redacción porque nos ayuda a mantener los clientes y a generar otros nuevos. Además, para conservar aquellas relaciones comerciales que puedan beneficiarnos.

Como todos los escritos comerciales, la carta empresarial tiene una estructura particular.

Ejemplo de carta empresarial:



EL CAPITÁN S.A.

Sánchez de Loria 647

4862-7894

www.elcapitan.com.ar

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 28 de marzo de 2020

Señor

Fabián Pedraza

Gerente de Ventas de

El Rumbo SRL

Mendoza 698

1457 - Villa Martelli

De nuestra mayor consideración:

Nos dirigimos a Ud. con el fin de informarle que la mercadería que nos fuera remitida está en proceso de transporte, con lo cual estimamos que la fecha de entrega será el 5 de abril de 2020.

Al respecto acompañamos la copia del remito y el comprobante del correo, cuyo número es el 126823 y con el que podrá realizar el seguimiento y el oportuno reclamo de haber.

Sin otro particular,

EL CAPITÁN S.A.



Juan José Bueno
Gerente de Ventas

Adj. 1: copia de remito

Adj. 2: copia de comprobante del correo

JJB/mgm

cc. Sr. Carlos Samuelson. Gerente General

En esta carta podemos apreciar que no se puede prescindir del membrete porque se trata de una comunicación externa y en él se consignan la mayor cantidad de datos. En el caso del ejemplo sería el ícono del timón con la leyenda.

Por otra parte, cabe aclarar que la fecha no se abrevia y el mes se escribe en minúscula. En nuestro ejemplo sería: "Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 28 de marzo de 2020". No se acepta "CABA" ni la fecha entre barras.

Respecto del destinatario podemos hacer las siguientes distinciones. En este caso, el tratamiento es "señor", pero puede ser "licenciado", "doctor" o el tratamiento que corresponda. Si escribimos la palabra entera, debajo se escribe el nombre. En la carta empresarial en análisis es: "Señor Fabián Pedraza". Por el contrario, si el tratamiento se abrevia, se escribe en el mismo renglón. Por ejemplo, "Lic. Emilio Villamor".

En la tercera línea se ubica el cargo que termina con la preposición "de". En el ejemplo, es "Gerente de Ventas de", luego el nombre de la empresa: "El Rumbo SRL" y sus datos: en el primer renglón la dirección "Mendoza 698" y debajo el código postal y la localidad "1457 - Villa Martelli". Si el destinatario es la empresa, se escribe "Señores de" y debajo el nombre de la empresa y los datos, tal como el ejemplo. En el primer caso, el tratamiento en toda la carta será en singular mientras que en el segundo caso, será en plural. Lo más adecuado es que nos expresemos con un "nosotros inclusivo", ya que hablamos en nombre de la empresa, aunque el firmante sea una persona.

Si nos centramos en el contenido, la primera frase que aparece es "De nuestra mayor consideración". Están permitidas otras frases ya estipuladas del mismo estilo, como "De nuestra consideración", e incluso, si la temática de la carta lo permite, "Estimado señor".

En cuanto al cuerpo de la carta propiamente dicho, en el primer párrafo se redacta el porqué de la carta, es decir, por qué la escribimos. En el ejemplo en análisis es: "Nos dirigimos a Ud. con el fin de informarle que la mercadería que nos fuera remitida está en proceso de transporte, con lo cual estimamos que la fecha de entrega será el 5 de abril de 2020". Y los párrafos siguientes se corresponden con las cuestiones que adjuntamos para respaldar lo que solicitamos o comunicamos. En nuestro caso: "Al respecto acompañamos la copia del remito y el comprobante del correo, cuyo número es el 126823 y con el que podrá realizar el seguimiento y el oportuno reclamo de haber".

Por último, para cerrar la carta se utilizan frases convencionales, como en el ejemplo "Sin otro particular", seguido por una coma. Luego se consigna el nombre de la empresa: "EL

CAPITÁN S.A.”, la firma de quien suscribe, la aclaración y su cargo en la empresa, es decir, “Juan José Bueno Gerente de Ventas”. Estos últimos datos se consignan uno debajo del otro. Más abajo se incluyen los adjuntos, de corresponder. En el ejemplo, “Adj. 1: copia de remito Adj. 2: copia de comprobante del correo”, uno debajo del otro. Luego las iniciales del firmante, “JJB” y, de corresponder, a quién se le envía una copia: “cc. Sr. Carlos Samuelson. Gerente General”.

El memorando

El memorando constituye una comunicación interna, a diferencia de la carta empresarial que es una comunicación de índole externa, es decir que circula fuera de la empresa. El memorando, entonces, se utiliza para comunicar información dentro de la empresa, ya que su nombre proviene del latín “memorandum” y significa “algo que debe ser recordado”.

La información que se consigna en los memorandos es sintética y, por eso, no lleva saludo inicial. El lenguaje es directo, claro y conciso porque el objetivo principal que persigue este tipo de escritos es entablar la comunicación de los componentes de la empresa.

Ejemplo de memorando:

V 74/2020

CABA, 18/5/2020

A: Joaquín Pereyra

Jefe de Expedición

De: Ángela Raymundo

Jefa de Ventas

Ref.: reclamo por retraso en entrega de productos

Le comunico que, en forma reiterada, los clientes de la empresa manifiestan su disconformidad respecto del retraso en la entrega de materiales, tal como consta en las copias de las cartas recibidas y que le adjunto.

Este inconveniente se traduce en un perjuicio que repercute en las ventas futuras, con lo cual le pido el cumplimiento de lo pedido se realice en los plazos acordados, para no tener problemas de aquí en adelante.

Atentamente.



Ángela Raymundo
Jefa de Ventas

Adj.: 3

AR/EC

cc. Carlos Campos

Gerente de Operaciones Comerciales

La información es precisa, pero con tono amable. En primer lugar, se ubica el código de identificación consta de la "V", que, en este caso, corresponde a "Ventas" y el número de memorando y el año al que pertenece, es decir, quedaría: "V 74/2020".

A diferencia de la carta empresarial, en el memorando el lugar y la fecha se abrevian. Es decir que en el lugar de escribir "Ciudad Autónoma de Buenos Aires" y el mes en letras, se escribe, como en el ejemplo, "CABA, 18/5/2020".

Luego se consigna el destinatario y su cargo, antecedido por la preposición "A". Renglón seguido se ubica el emisor y su cargo, en este caso antecedido por la preposición "De". En

el caso del ejemplo sería: “A: Joaquín Pereyra Jefe de Expedición”, “De: Ángela Raymundo Jefa de Ventas”

Una vez que ubicamos los datos que corresponden, se consigna el porqué de la comunicación, precedido de la abreviatura de “Referencia”, es decir “Ref.”. En el caso en análisis es: “Ref.: reclamo por retraso en entrega de productos”.

Luego, pasamos al cuerpo del memorando propiamente dicho. Como el mensaje debe ser conciso, debemos, expresado de una manera coloquial, “ir al grano” enseguida y no detenernos en palabras vacías de contenido. En el primer párrafo se retoma la referencia y se especifica. En el ejemplo, “Le comunico que, en forma reiterada, los clientes de la empresa manifiestan su disconformidad respecto del retraso en la entrega de materiales, tal como consta en las copias de las cartas recibidas y que le adjunto”.

El segundo párrafo sigue en consonancia con el primero y se explica mejor, pero, insistimos, sin demasiados giros del lenguaje. Tenemos que ser directos. En nuestro caso, hacemos hincapié en los inconvenientes que debemos enfrentar y el deseo de que no vuelva a suceder: “Este inconveniente se traduce en un perjuicio que repercute en las ventas futuras, con lo cual le pido el cumplimiento de lo pedido se realice en los plazos acordados, para no tener problemas de aquí en adelante”.

Para finalizar, se utilizan frases convencionales, como las que vimos en la carta empresarial, aunque el memorando es más directo, por lo que podemos cerrar con un simple “Atentamente”, tal como figura en nuestro ejemplo.

Por último, y de manera similar a la carta empresarial, se firma el memorando, se aclara la firma y se agrega el cargo. Estas tres formalidades se escriben una debajo de la otra.

Para finalizar, y en el caso que corresponda, se hace mención a la cantidad en números de adjuntos que acompañan el memorando, antecedida de la abreviatura “Adj.”. En nuestro ejemplo es 3, por lo tanto se escribe: “Adj.: 3”.

Luego las iniciales del firmante. En este caso, “AR”, que pertenecen a Ángela Raymundo y a quien se incluye una copia, antecedido de la abreviatura “cc” en minúsculas. Por ejemplo, “cc. Carlos Campos” y debajo el cargo.

Según el decreto 333/85, el memorando tiene la particularidad de ser una comunicación sintética que, por lo general, se efectúa a diario o periódicamente, para informar sobre un asunto determinado, es decir que se dirige de persona a persona. En cuanto a la calidad y forma del papel, el decreto indica que se confeccionará en papel tipo "Romani", con un peso relativo de 106 gramos por metro cuadrado.

Además, el decreto en cuestión estipula que los márgenes deben ser de la siguiente medida. El izquierdo de cuarenta milímetros, el derecho de diez milímetros y el inferior de veinticinco milímetros. El margen superior de las hojas siguientes a la primera será de cincuenta milímetros. El margen inferior en la hoja final será de sesenta milímetros como mínimo.

Por último, otra cuestión importante que establece el decreto es que la redacción del texto del memorando deberá ser clara, concisa y en correcto español. El empleo de palabras en idiomas extranjeros solo se admitirá cuando se trate de nombres propios o de vocablos intraducibles. Además, no deberá contener enmiendas, raspaduras, interlineaciones, manchas, ni forma alguna de presentación desprolija.

El acta

El acta es quizá la redacción más particular, ya que su estructura y su redacción son bastante rígidas y no permiten variaciones de estilo.

En el acta se narran de manera escrita todas aquellas deliberaciones y acuerdos a los que se llega en el curso de la reunión. Las actas se numeran y tienen valor legal, por eso, las actas comienzan con el número correspondiente.

Ejemplo de acta:

Acta n° 145

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los dieciséis días del mes de mayo, siendo las once horas,

se reúnen en la sala de Reuniones del Consejo de Administración de El molino rojo S.A.C.I., los señores Nicolás Peralta, Gabriela Rizzuti, Julio Moro y Laura Sotelo, con la presidencia del señor nombrado en primer término, y con la ausencia con aviso de Eric Urstein por estar realizando una capacitación empresarial, -----

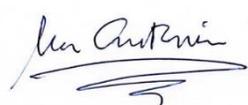
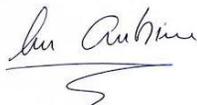
con el objetivo de considerar la apertura de una sucursal en la ciudad de Santa Fe.

Inicia el señor Presidente, Nicolás Peralta, quien invita al Sra. Gabriela Rizzuti a leer el informe sobre la investigación de mercado en tres ciudades del interior; a saber: Rosario, ciudad de Santa Fe y Resistencia, y adelanta que las conclusiones aconsejan la instalación de la nueva sucursal en la ciudad de Santa Fe. Toma la palabra el Sr. Julio Moro quien procede a la lectura del informe mencionado. Al finalizar, la Sra. Sotelo pide la palabra y pregunta si hay ya una persona designada para poner al frente de la sucursal, recibiendo una respuesta negativa del señor Presidente quien además expresa la necesidad de aprobar el proyecto antes de considerar designaciones. Acto seguido, la Sra. Rizzuti efectúa consideraciones acerca de la proximidad de la sucursal Rosario que satisfacía en su opinión las demandas de la zona y la conveniencia de instalar la nueva sucursal en puntos más alejados para abrir nuevos mercados. Adhieren a esta opinión todos los presentes, excepto la Sra. Sotelo. Luego de una breve discusión el señor Presidente somete a votación de los presentes la aprobación del proyecto con cuatro votos a favor y uno en contra de la Sra. Sotelo. -----

Se conviene que la próxima reunión del Consejo de Administración se efectúe a treinta días del mes de junio, a la misma hora. -----

No habiendo más asuntos que tratar, se levanta la reunión siendo las doce y treinta horas.

FIRMAS:

Handwritten signature of Nicolás Peralta in black ink.Handwritten signature of Gabriela Rizzuti in black ink.Handwritten signature of Julio Moro in black ink.Handwritten signature of Laura Sotelo in black ink.

Luego del número del acta que, en nuestro ejemplo es el 145, se consignan el lugar, la fecha y la hora en la que se lleva a cabo la reunión, pero con la particularidad de que estas últimas dos se escriben con letras. En el caso en análisis es “En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los dieciséis días del mes de mayo, siendo las once horas” y continúa con una coma. Por eso lo que sigue comienza en minúscula.

Como podemos apreciar en esta acta, más allá de las consideraciones que vimos antes respecto del número y del lugar y fecha en que tiene lugar, se sigue una estructura que caracteriza por especificar quiénes se reúnen y si hay algún ausente, como en el caso del ejemplo que quedó redactado de la siguiente manera: “se reúnen en la sala de Reuniones del Consejo de Administración de El molino rojo S.A.C.I., los señores Nicolás Peralta, Gabriela Rizzuti, Julio Moro y Laura Sotelo, con la presidencia del señor nombrado en primer término, y con la ausencia con aviso de Eric Urstein por estar realizando una capacitación empresarial,”. También termina con una coma.

Luego se señala el porqué de la reunión, es decir qué se va a discutir o tratar. En esta acta el objetivo es “considerar la apertura de una sucursal en la ciudad de Santa Fe”.

Lo que continúa es la consignación de todas las acciones que se van llevando a cabo, esto es quién toma la palabra, quién le sigue, el recuento de las diferentes opiniones. En el caso del ejemplo es: “Inicia el señor Presidente, Nicolás Peralta, quien invita al Sra. Gabriela Rizzuti a leer el informe sobre la investigación de mercado en tres ciudades del interior; a saber: Rosario, ciudad de Santa Fe y Resistencia, y adelanta que las conclusiones aconsejan la instalación de la nueva sucursal en la ciudad de Santa Fe. Toma la palabra el Sr. Julio Moro quien procede a la lectura del informe mencionado. Al finalizar, la Sra. Sotelo pide la palabra y pregunta si hay ya una persona designada para poner al frente de la sucursal, recibiendo una respuesta negativa del señor Presidente quien además expresa la necesidad de aprobar el proyecto antes de considerar designaciones. Acto seguido, la Sra. Rizzuti efectúa consideraciones acerca de la proximidad de la sucursal Rosario que satisfacía en su opinión las demandas de la zona y la conveniencia de instalar la nueva sucursal en puntos más alejados para abrir nuevos mercados. Adhieren a esta opinión todos los presentes, excepto la Sra. Sotelo. Luego de una breve discusión el señor

Presidente somete a votación de los presentes la aprobación del proyecto con cuatro votos a favor y uno en contra de la Sra. Sotelo”.

Por último, se conviene una nueva fecha de reunión y se concluye con una fórmula en la que es permitido usar el gerundio: “no habiendo más asuntos que tratar se levanta la reunión” y se aclara también en letras la hora de finalización. Las firmas al final dan por terminada el acta de reunión. En nuestro ejemplo, queda redactado de la siguiente manera: “Se conviene que la próxima reunión del Consejo de Administración se efectúe a treinta días del mes de junio, a la misma hora. No habiendo más asuntos que tratar, se levanta la reunión siendo las doce y treinta horas.”

Cabe aclarar que se deben completar las oraciones con guiones, tal como en el ejemplo. Además, es importante señalar que las actas de reuniones presentan ciertas particularidades de estilo y formas cristalizadas por el uso, propias del lenguaje legal. Se sigue siempre un mismo modelo y no es posible introducir creaciones propias. El tiempo verbal que se utiliza es el presente como se escribe mientras se desarrolla la reunión. Por eso la persona encargada de redactarla debe estar habituada a escribirlas y prestando atención a lo que ocurre para que no se le escape ningún detalle importante.

La esquela

La esquela tiene una redacción y una diagramación específicas. Es un escrito muy breve pero es más protocolar que la nota.

La esquela es el tipo de comunicación protocolar por excelencia. Es formal y de carácter exclusivamente personal. Se suele utilizar, en particular, para agradecer atenciones recibidas; aceptar una invitación o excusarse por no poder asistir a ella; enviar felicitaciones por efemérides o aniversarios institucionales, nombramientos o ascensos, distinciones y onomásticos; y para expresar una condolencia. Se redacta siempre en tercera persona.

Ejemplo de esquila



BETA S.R.L.

Presidente

Ernesto García Presidente	felicita al señor Esteban Bonelli, con motivo del nombramiento como presidente de la empresa GOLD PREMIUM S.A. y le desea el mayor de los éxitos.
------------------------------	---

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 15 de agosto de 2020

Señor

Esteban Bonelli

Presidente de

GOLD PREMIUM S.A.

Callao 824

1456 – CABA

En este ejemplo, lo primero que se consigna es el membrete. En este caso, se ubica el ícono y el nombre de la empresa y el cargo de quien la firma debajo, es decir, “BETA S.R.L. Presidente”. Luego, en el margen el nombre y el cargo de quien firma debajo, esto es, “Ernesto García Presidente”. Al lado, como se redacta en tercera persona, el motivo de la esquila: “felicita al señor Esteban Bonelli, con motivo del nombramiento como presidente de la empresa GOLD PREMIUM S.A. y le desea el mayor de los éxitos”.

Luego, en el margen izquierdo, se consignan el lugar y la fecha en el que se escribe la esquila. En el caso del ejemplo es “Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 15 de agosto de 2020”. Cabe aclarar que el mes de la fecha se escribe en letras y no en números separados por barra.

Por último, para cerrar la esquila, van los datos completos del destinatario. En primer lugar, el tratamiento, por ejemplo, "señor". Debajo el nombre, "Esteban Bonelli". Luego, el cargo, "Presidente de". Debajo el nombre de la empresa, "GOLD PREMIUM S.A.". Y, por último, la dirección y el código postal y la ciudad debajo.

Comunicaciones escritas de cortesía: felicitación

Existen las notas para expresar algún tipo de felicitación, invitación, agradecimiento o expresar las condolencias, en caso de fallecimiento. A diferencia de la esquila, su extensión es mayor y están redactadas en primera persona.

Ejemplo de nota de felicitación:



PARNASUS S.A.

Gerente de Relaciones Públicas

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 14 de noviembre de 2020

Señores de
Editorial Saint Michel S.R.L.
Av. Corrientes 1234
1425 – CABA

Estimados

Tenemos el agrado de dirigirnos a Uds. con el fin de felicitarlos por un nuevo aniversario de al servicio de la cultura y la formación profesional.

Gracias a su prestigio y su reconocimiento, que se basan en su perseverancia y en su buena labor, cada vez son más las personas que se inclinan por sus productos.

Los acompañamos cálidamente en esta celebración por sus 20 años en el mercado.

Un saludo afectuoso.



Gabriel Ibáñez

Gerente de Relaciones Públicas de

PARNASUS S.A.

Santa Fe 4567

1414 – CABA

Por lo general, este tipo de notas tienen un estilo más desestructurada, aunque se deben seguir algunas consideraciones. No debe faltar el membrete y el cargo de la persona de la firma. En nuestro ejemplo, el ícono de la empresa, el nombre y quién redacta la nota.

Luego se consigna el lugar y la fecha, sin abreviaturas y sin barras, tal como en nuestro ejemplo: "Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 14 de noviembre de 2020".

Debajo de la fecha se pone el destinatario. Primero la frase "Señores de", más abajo el nombre de la empresa a la que pertenecen y la dirección.

El saludo inicial va a depender de la confianza con el destinatario. Se puede utilizar un "Estimados amigos" o ser más formal y escribir "Estimado Dr. Ricardo Salvio", entre otras posibilidades. En nuestro caso, escribimos un simple "Estimados".

El primer párrafo también puede comenzar con frases como “Tenemos el placer”, “Nos complacemos en”, “Es un honor para mí o para nosotros”, etcétera. Nosotros elegimos un “Tenemos el agrado”. Luego se consigna el porqué de la felicitación. En este caso, “por un nuevo aniversario de al servicio de la cultura y la formación profesional”.

Respecto del segundo párrafo, es importante incluir adjetivos que refuercen ese agrado que tenemos por la empresa destinataria. Si bien no es habitual de los escritos formales, en este caso, es importante usarlos. Por eso, se recurre a frases como “formación profesional”, “buena labor”. También es recomendable usar sustantivos abstractos que denoten cierta admiración. Por ejemplo, “prestigio”, “reconocimiento”, “perseverancia”, entre otros.

Por último llegamos al saludo final. Nos despedimos con afecto y con la promesa de seguir en contacto. Luego se saluda, se firma, se aclara la firma y se pone el cargo y los datos de la empresa, lo que quedaría como se ve en el ejemplo.

Comunicaciones escritas de cortesía: agradecimiento

Por lo general, este tipo de notas son más coloquiales y se pueden utilizar tratamientos más personalizados para el destinatario, como “Estimado amigo”, “Querido colega”, entre otras posibilidades.

Ejemplo de nota de agradecimiento:



ELECTRODO S.A.
Gerenta de personal

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 25 de noviembre de 2020

Gerente de personal de
LA VÍA APIA S.R.L.

Fisherton 2234

Rosario – Santa Fe

Estimado colega

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para agradecerle las atenciones que me fueron proporcionadas con motivo de mi visita a su planta en tan bella ciudad.

Sus muestras de afecto y cordialidad y las de todo el personal de LA VÍA APIA, tanto como los paseos organizados en mi honor serán atesorados en mi memoria.

Espero poder retribuirle en un futuro toda su gentileza, me despido de Ud. con el afecto de siempre.

Cordialmente,



Agustina Flechman
Gerenta de personal de
ELECTRODO S.A.
Carabelas 564
1414 – CABA

Como en los anteriores escritos comerciales comenzamos con el membrete de nuestra empresa, el nombre de la empresa y el cargo de quien redacta la nota.

Luego del membrete, lo primero que se consigna es el lugar y la fecha. En este caso, se escribe la ciudad sin abreviaturas y la fecha sin barras. De esta manera, quedaría así: "Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 25 de noviembre de 2020".

Debajo debemos escribir el destinatario de nuestra nota. En ese sentido, primero se consigna el cargo, el nombre de la empresa y sus datos. Cada una de esas cuestiones se escribe en renglones diferentes.

Como podemos apreciar en esta nota, si bien existe cierta formalidad, también es posible encontrar algunos rasgos del lenguaje coloquial, sobre todo en el caso del saludo inicial. En nuestro ejemplo es “Estimado colega”. Se pueden utilizar algunos otros dependiendo de la confianza que tengamos con nuestro destinatario.

En el primer párrafo, lo más importante es resaltar el porqué del agradecimiento. En nuestro caso es “Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para agradecerle las atenciones que me fueron proporcionadas con motivo de mi visita a su planta en tan bella ciudad”.

En los párrafos siguientes podemos enumerar todas las cuestiones que refuerzan el agradecimiento y la promesa de su retribución en un futuro. En este caso, también es muy usual recurrir a adjetivos y sustantivos abstractos que refuercen, además de nuestra gratitud, la estima por seguir el contacto cordial entre empresas que redunde en beneficios económicos para ambas partes. En nuestro caso, “Sus muestras de afecto y cordialidad y las de todo el personal de LA VÍA APIA, tanto como los paseos organizados en mi honor serán atesorados en mi memoria. Espero poder retribuirle en un futuro toda su gentileza, me despido de Ud. con el afecto de siempre”.

Por último, saludos con un “Cordialmente” o alguna otra fórmula de despedida relacionada con la confianza que tengamos con el destinatario y luego se firma, se aclara la firma, se escribe el cargo, el nombre de la empresa y los datos.

Comunicaciones escritas de cortesía: invitación

En esta el trato es más distante si la comparamos con las otras dos notas, la de felicitación y la de agradecimiento. Se elige la nota si la extensión es larga. En caso contrario, se envía una esquela que es mucho más breve.

Ejemplo de nota de invitación:



INSTITUTO PIERRE BOURDIEU
Departamento de Capacitaciones

CABA, 26 de abril de 2020

Estimado doctor

Nuestro Instituto ha organizado una serie de conferencias, con el objetivo de difundir los temas más actuales de la capacitación laboral.

En ese sentido, y teniendo en cuenta su amplia trayectoria educativa y su vasta experiencia en investigaciones del mercado, sería una gran experiencia contar con su presencia para brindar una charla sobre "Introducción a la publicidad".

Esperamos que nos honre con su presencia y le agradecemos por anticipado su colaboración.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sara Montalbán', written over a light blue horizontal line.

Sara Montalbán
Directora del
INSTITUTO PIERRE BOURDIEU
Ravignani 3216
1416 – CABA

En este tipo de nota abunda la formalidad. Cabe resaltar que la justificación de la elección en cualquier tipo de invitación debe destacar las virtudes del destinatario, debemos hacerlo sentir importante, que su figura debe formar parte por lo que significa para nosotros y para el público en el caso de conferencias y para los colegas en el caso de las cenas empresariales, por ejemplo.

Lo primero que aparece es el membrete, es decir, el ícono de la empresa o del Instituto como en nuestro caso, el nombre de la empresa y el sector.

Luego, como en la mayoría de los escritos comerciales, se escribe la fecha que, en este caso, puede ir la ciudad abreviada. Entonces podría quedar así: "CABA, 26 de abril de 2020".

Seguido de la fecha se ubica el tratamiento del destinatario. En nuestro caso es "Estimado doctor".

En el primer párrafo, ya tiene que quedar claro cuál es el evento al que se está invitando. Por ejemplo, como en nuestro caso, "Nuestro Instituto ha organizado una serie de conferencias, con el objetivo de difundir los temas más actuales de la capacitación laboral".

En el segundo párrafo debe quedar expresado el porqué se elige como invitado al destinatario. Es conveniente halagarlo pero sin caer en exageraciones. Vamos a ver el ejemplo: "En ese sentido, y teniendo en cuenta su amplia trayectoria educativa y su vasta experiencia en investigaciones del mercado, sería una gran experiencia contar con su presencia para brindar una charla sobre «Introducción a la publicidad»".

Para terminar con el cuerpo de la nota propiamente dicha, se puede acudir a frases que den por cierta la presencia del destinatario. Tal como en el ejemplo, "Esperamos que nos honre con su presencia y le agradecemos por anticipado su colaboración".

Por último, nos despedimos con un "Cordialmente" o frases similares. Se firma, se aclara la firma, se pone el cargo de la firmante y el de la Institución a la que representa.

Comunicaciones escritas de cortesía: condolencia

Ejemplo de nota de condolencia:



LA TRANQUILÍSIMA S.A.

Presidencia

CABA, 19 de noviembre de 2020

Estimada señora:

En nombre de los integrantes de LA TRANQUILÍSIMA S.A., y en el mío propio, le hago llegar por la presente carta las condolencias por el fallecimiento de su esposo, el Ing. Mariano Casteglione, quien desempeñó en esta empresa una tarea de inestimable valor.

Además de su brillante trayectoria como ingeniero en telecomunicaciones, su honestidad y su persona de bien hacen que me honre haberlo contado entre mis colaboradores más directos.

Reciba usted la expresión del sincero pesar que nos embarga por su pérdida.

Muy cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'César Morelli'.

César Morelli

Presidente de

LA TRANQUILÍSIMA S.A.

Tal las otras notas, comenzamos con el membrete, que se compone por el ícono, el nombre de la empresa y de parte de qué sector de la empresa se redacta la nota.

Luego del membrete, se ubica el lugar y la fecha. En este caso también la ciudad puede abreviarse. En el ejemplo en análisis: "CABA, 19 de noviembre de 2020".

Como en el ejemplo que venimos analizando nos dirigimos la viuda de un funcionario, optamos por el "Estimada señora".

En primer lugar, tenemos que aclarar que no se utiliza, como en las otras, la frase "De nuestra consideración", ya que resulta fría y distante y en estas notas debe predominar la cercanía y la calidez, debemos acompañar en un momento difícil. Por eso, el lenguaje tiene la particularidad de ser formal, pero también cordial y sin exageraciones. En ocasiones nos puede ayudar leer las necrológicas de los diarios. En el primer párrafo, se hace expresa la condolencia, es decir, se escribe claramente el porqué de la nota. En nuestro caso, "En nombre de los integrantes de LA TRANQUILÍSIMA S.A., y en el mío propio, le hago llegar por la presente carta las condolencias por el fallecimiento de su esposo, el Ing. Mariano Casteglione, quien desempeñó en esta empresa una tarea de inestimable valor".

Ya en el segundo párrafo, se hace hincapié en las virtudes de la persona fallecida, se enaltece su figura y se lamenta su fallecimiento, tanto por el rol que cumplía como por su persona. Se trata de acompañar de la mejor manera posible al destinatario o, en este caso, a la destinataria. Por lo general, quien la redacta es el presidente de la empresa o alguna otra persona de rango superior. En nuestro ejemplo, "Además de su brillante trayectoria como ingeniero en telecomunicaciones, su honestidad y su persona de bien hacen que me honre haberlo contado entre mis colaboradores más directos".

Como parte del saludo final, podemos dedicar unas palabras a la congoja que sentimos por la pérdida, sin caer en exageraciones y luego se firma, se aclara la firma y se pone el cargo y el nombre de la empresa a la que representa.

Redacciones escritas en Internet

Las cuestiones ligadas a la redacción de escritos se modificaron de manera sustancial gracias al desarrollo de Internet. En ese sentido, redactar mails y utilizar esta herramienta es como mudar la oficina a la virtualidad. De esta manera, por ejemplo, podemos pensar en un tipo de comunicación interna, como el memorando, y compararlo con un correo electrónico.

Si un empleado tuviera que enviar un memo, debe esperar hasta la hora en que la empresa encargada de retirar toda la correspondencia interna se la lleve. A su vez, para poder recibir algún tipo de respuesta a su memorando, debía esperar hasta el día siguiente en que volviera a pasar la empresa encargada de repartir la correspondencia, por lo que, normalmente, se debía esperar varios días hasta que el memorando fuera respondido. En cambio, actualmente, las empresas envían toda su comunicación interna y mucha de su comunicación externa por medio del correo electrónico. De esta manera, podríamos decir que pareciera que los interlocutores “casi” están conversando personalmente y con absoluta rapidez de respuesta.

Además, mediante el correo electrónico, se pueden enviar fotos, videos, documentos en distintos formatos, entre otros. Por lo que resulta mucho más práctico y menos costoso si lo comparamos con el correo postal. Por otra parte, el correo electrónico se puede enviar cualquier día de la semana en cualquier horario, es decir, que no es necesario respetar el horario de oficina ni esperar un día o una hora específicos, como sí sucede con el correo postal.

Sin embargo, hay muchas personas que incluso en la actualidad, no se acostumbran o piensan que no es lo suficientemente formal o cálido, sobre todo en las comunicaciones escritas de cortesía, ya que suelen ser de felicitación, de condolencia, de agradecimiento o alguna invitación. Pero, aun en esos casos, es lícito utilizar las ventajas del correo electrónico e incluso de las redes sociales, ya sea por su inmediatez como por su comodidad y por la capacidad de enviar el mismo mensaje a un grupo de personas.

Lo que debemos tener en cuenta es que si se trata de personas de cierta repercusión, sobre todo mediática, resulta muy difícil borrar lo que se denomina “huella digital”. Todo

lo que se publique en las redes sociales, se hace, valga la redundancia, público y esta cuestión puede afectar de manera negativa la trayectoria de una persona. Debemos cuidar nuestro lenguaje, nuestro vocabulario y nuestras palabras. Muchas veces, pensamos que existe cierto anonimato en las redes sociales y hacemos publicaciones que pueden jugarnos en contra.

En el caso de tener que redactar mails para comunicarnos, debemos considerar que, si bien la fecha es un dato que aparece en el mail, es necesario incluirlo si queremos ser más formales. Sin embargo, otra aclaración importante es que se puede elegir ser informal. Debemos ser criteriosos a la hora de decidir si conviene ser formal o informal. Para eso no debemos perder de vista quién es el destinatario y qué cargo ocupa.

Ser informal no significa tener un lenguaje descuidado o una mala ortografía. Debemos cuidar la redacción tal como lo hiciéramos si el escrito se comunicara vía correo postal. El texto debe ser coherente y cohesivo y debe respetar tanto la ortografía como los signos de puntuación y los demás elementos que hacen un escrito correcto desde el punto de vista semántico y morfológico. Además, si bien puede ser informal, debemos evitar ser excesivamente coloquiales. Siempre conviene cuidar las formas, más allá de la familiaridad que tengamos con el interlocutor. De la misma manera que nos referimos con respeto a un compañero cuando redactamos un memorando, debemos hacerlo mediante un correo electrónico.

Ejemplo de mail:

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 24 de junio de 2020

Señor
Samuel Grinberg
Gerente

De mi mayor consideración

Me dirijo a Ud. para informarle que en el día de ayer me comuniqué con la Sra. López para que me notifique cuándo podrá despacharse la mercadería que le solicitase.

En esa oportunidad la Sra. López me aseguró que en el día de ayer ya fue despachada por Correo Sureño, con el número de envío 389. Mediante ese número Ud. podrá hacer un seguimiento. Le agradecería que me remita un mail cuando la reciba.

Saludo atentamente,

Gerardo Rossi
Gerente de Ventas de
LA BOHEMIA S.A.
San José 354
1431 – CABA

Aunque parezca redundante, es necesario incluir la fecha en el cuerpo del mail. El lugar puede ir o no abreviado. En nuestro caso, elegimos “Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 24 de junio de 2020”.

Luego se consigna el destinatario. En primer lugar, el tratamiento, renglón seguido el nombre y por último debajo el cargo.

Para comenzar con el cuerpo de mail se puede apelar a frases como “De mi mayor consideración” tal como incluimos en el ejemplo. Después en el primer párrafo ya dejamos claro el porqué de la comunicación. En nuestro caso, “Me dirijo a Ud. para informarle que en el día de ayer me comuniqué con la Sra. López para que me notifique cuándo podrá despacharse la mercadería que le solicitase”.

En el segundo párrafo se refuerza la idea y se introduce una pequeña despedida o cierre. De tal manera, podemos escribir como en el ejemplo en análisis: “En esa oportunidad la

Sra. López me aseguró que en el día de ayer ya fue despachada por Correo Sureño, con el número de envío 389. Mediante ese número Ud. podrá hacer un seguimiento. Le agradecería que me remita un mail cuando la reciba”.

Para el cierre podemos utilizar frases como “Saludo atentamente” o similares. Luego se ubica el nombre del firmante, en renglón de abajo el cargo y por último los datos de la empresa.

Ahora vamos a analizar un mail que circule dentro de la empresa, como un memorando. En este caso podemos ser más informales, pero sin ser excesivamente confianzudos. Pensemos también que, más allá de que el destinatario sea un colega, puede llevar copia a alguna persona de rango superior y puede constituir una falta de respeto.

Ejemplo de mail interno:

07/09/2020

Damián:

¿Te puedo pedir que me envíes el informe fiscal del cliente José Clark, por favor?
Necesito confeccionar la planilla de Excel y me falta ese dato para poder terminarla.

Muchas gracias.

Un saludo,

Micaela Vivar

cc. Bruno Capdevilla Gerente de Compras

En este caso podemos apreciar que hay una relación más fluida entre los interlocutores. La fecha puede ir abreviada y puede omitirse la ciudad, como en nuestro caso: “07/09/2020”.

Luego se ubica el nombre a quien va dirigido el correo electrónico. Alcanza con ese dato nada más porque circula dentro de la empresa. En el ejemplo, "Damián". Seguimos con el cuerpo, que, en general, suele ser breve. En este caso, "¿Te puedo pedir que me envíes el informe fiscal del cliente José Clark, por favor? Necesito confeccionar la planilla de Excel y me falta ese dato para poder terminarla".

Después, se agradece y se pone el nombre de quien escribe el mail. Las reglas gramaticales deben cumplirse en todos los mails que redactemos, sin importar la rapidez con la que nos intentamos expresar. En este segundo caso, solo se menciona el nombre y el apellido del firmante y no es necesario poner el cargo que desarrolla en la empresa.

Por último, en el caso de que el correo electrónico sea enviado a otras personas, se especifica al final: "cc. Bruno Capdevilla Gerente de Compras". No queda redundante escribir en el cuerpo del mail a quién se remite la copia aunque ese dato aparezca en las direcciones del propio correo electrónico. Además, se puede ver que no se pierda la cortesía más allá de que pueda ser más informal que el anterior.

Condolencias en las redes sociales

Para poder hacer un análisis, vamos a tomar los mensajes que las empresas divulgaron a propósito de la muerte de Diego Maradona.

En primer lugar vamos a analizar los mensajes de Instagram por parte de las empresas patrocinadoras. En todas ellas se hace mención a lo que fue la figura del astro futbolístico y, por eso, predomina la emoción. Vamos a notar que son breves y concisas, pero muy sentidas.

Ejemplo de condolencias en redes sociales:



📷 🔊 📶 🔋 23:40



DIEGO ARMANDO MARADONA

[View More on Instagram](#)

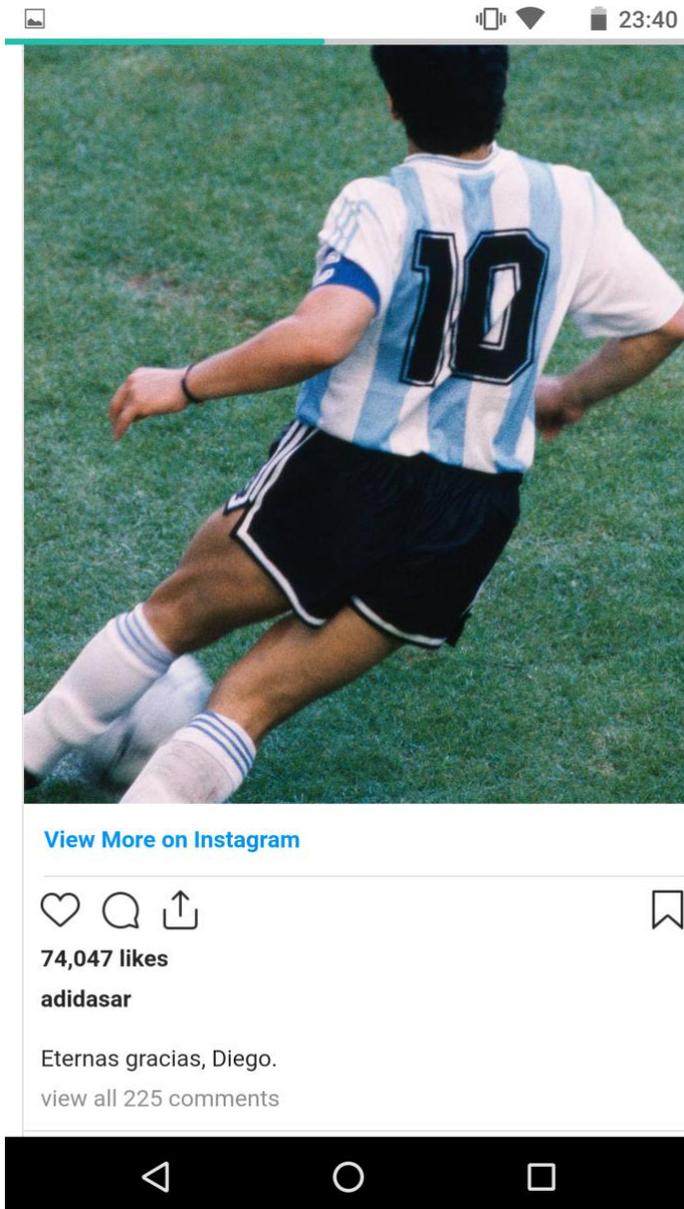
📍 🗒️ 📌

20,699 likes

pumaargentina

IN MEMORIAM

⏪ ⏹ ⏩



En estos ejemplos, como podemos ver, predomina la tristeza, pero también el agradecimiento y la promesa de siempre recordar. En una red social como Instagram, la imagen cumple una función de anclaje y tiene más importancia que la palabra. Sin embargo, en estos ejemplos las palabras son contundentes, fuertes y, sobre todo, muy sentidas. Pensemos que son empresas que fueron sponsor de Diego Maradona y hablan en nombre propio, sin ninguna firma que permita identificar a quien las redacta. Por eso

podemos interpretar que están presentes en un momento tan particular como lo fue la muerte del jugador. Se pueden guardar las formas más allá del soporte que se utilice.

Las redes sociales son un gran megáfono de lo que sucede y pueden perjudicarnos si no las manejamos como corresponde, incluso teniendo en cuenta la redacción, la ortografía y todas las cuestiones semánticas y morfológicas que estudiamos. Podemos asegurar que son lo suficientemente formales, sin caer en exageraciones, ni en palabras lastimosas. Guardan un equilibrio entre acompañar a la familia, recordar a la persona y resaltar sus virtudes.