

Taller de redacción para la comunicación en las instituciones Sesión 2

Redacción de textos en el ámbito administrativo

1. Planificación de un documento
2. Recomendaciones para la redacción en la gestión administrativa
3. Principales documentos del ámbito administrativo
 - a. La carta
 - b. El correo electrónico

1. Cómo planificar adecuadamente un documento

Los documentos son el medio de expresión institucional; por ello, se debe tener mucho cuidado en la redacción de estos. Hay que recordar que los documentos son parte de la imagen que una organización proyecta.

Para asegurarse de que un documento está bien escrito, hay que identificar que estén presentes adecuadamente cuatro elementos: un propósito claramente definido, un contenido suficiente, explícito y claro, una organización lógica, y un estilo acorde al contenido que se expresa.

- a. **Propósito.**- Todo documento debe tener una intención u objetivo claramente identificable. Este propósito debe ser fácilmente reconocible por quien reciba o lea el documento. Entre los propósitos más frecuentes en los documentos, podemos encontrar los siguientes: brindar información, ofrecer un producto, felicitar o agradecer por algún servicio, reclamar o expresar una queja, etc.
- b. **Contenido.**- Todo documento debe transmitir eficazmente un mensaje. Este debe contener toda la información completa y necesaria —ni dar más detalles de los necesarios ni dar por obvia o sobrentendida una información que es importante—. Se debe buscar que el lector quede satisfecho con la información leída.
- c. **Organización.**- Todo documento debe contar con una estructuración predefinida o estandarizada por la institución, debe mostrar coherencia y una secuenciación lógica de ideas. Con esto, se pretende que el lector pueda leer fácilmente el documento.
- d. **Estilo.**- Todo documento debe ser capaz de expresar un tono de redacción acorde con el propósito del texto. Por ejemplo, si se envía una carta de felicitación, el estilo del documento debe expresar empatía, elogio, etc.; si se envía una carta de reclamo, el estilo del documento debe expresar desagrado, disconformidad, etc.

Por otro lado, todo documento redactado en una organización, dado que es representativo de una institución, deber ser atender a todas las reglas de ortografía, puntuación, gramática, etc.

A continuación, se le ofrece una lista que puede ser usada como apoyo para revisar sus documentos.

Lista de revisión¹

Propósito

- ¿El propósito del documento es claro y preciso?
- ¿El documento cumple con el propósito?

Contenido

- ¿El documento cubre las necesidades de información del lector?
- ¿El lector sabrá qué hacer después de leer el documento?
- ¿La información del documento es relevante para el tema tratado?
- ¿La información y los detalles son los necesarios para cumplir con el propósito?
- ¿El documento tiene un principio, un desarrollo y una conclusión?

Organización

- ¿La organización del documento es la más adecuada?
- ¿La secuencia de la información es lógica?
- ¿La estructura es visible?

Estilo

- ¿El lenguaje es claro y sencillo?
- ¿El tono es el indicado para el lector y el propósito del documento?
- ¿La construcción de las oraciones es correcta?
- ¿Las palabras son las necesarias para que el lector reciba el mensaje?
- ¿La ortografía y la puntuación son las correctas?

¹ Cassany, Daniel. *Lenguaje ciudadano. Un manual para quien escribe en la Administración Pública Federal*. Segunda edición. México D.F., 2004.

2. Recomendaciones para la redacción

A continuación, se presentan algunas recomendaciones para la redacción de textos dentro de un contexto administrativo.

La composición oracional SVOCC

La composición oracional es más clara si se sigue el llamado “orden lógico natural” del español, esto es, si se estructuran las oraciones siguiendo esta secuencia:

SUJETO + VERBO + OBJETOS + CIRCUNSTANCIAS

Ejemplo:

- ◆ En el aspecto de la recaudación fiscal, teniendo en cuenta el gran desarrollo de las provincias y para que se estimule de manera pertinente a la población nacional más desfavorecida, debe el Estado capacitar adecuadamente a los microempresarios de esos sectores. (*composición no recomendada*)

- ◆ El Estado debe capacitar adecuadamente a los microempresarios en el aspecto de la recaudación fiscal, de modo que se estimule de manera pertinente a la población nacional más desfavorecida, dado el gran desarrollo de las provincias. (*composición recomendada*)

Oraciones simétricas y asimétricas

La simetría genera armonía y sensación de orden en el texto.

- ◆ Nuestros objetivos para el año próximo son los siguientes: aumentar la producción, el incremento de los salarios y mejorar la preparación de nuestros empleados. (*composición no recomendada*)

- ◆ Nuestros objetivos para el año próximo son los siguientes: aumentar la producción, incrementar los salarios y mejorar la preparación de nuestros empleados. (*composición recomendada*)

- ◆ Nuestros objetivos para el año próximo son los siguientes: aumento de la producción, incremento de los salarios y mejora de la preparación de nuestros empleados. (*composición recomendada*)

La comunicación positiva

Redactar oraciones amables fomenta las buenas relaciones personales.

Oraciones positivas y negativas

- ◆ El trabajo todavía no está terminado. (*composición no recomendada*)
- ◆ El trabajo estará listo mañana. (*composición recomendada*)

- ◆ No nos ha dado toda la información que le pedimos. (*composición no recomendada*)
- ◆ Nos gustaría recibir más información. (*composición recomendada*)

La concisión

La extensión oracional y las marcas textuales

UN PUNTO	CUATRO PUNTOS	SEIS PUNTOS
Los expertos en ganadería se oponen a la importación de estos animales por varios motivos, que van desde la falta de garantías sanitarias de los países vendedores (quienes no han podido aportar ningún documento, de valor internacional, sobre la cuestión), al descenso de la demanda de estas carnes de nuestro país, y también a la falta de una explicación satisfactoria sobre cómo se realizaría el transporte, el almacenamiento y la conservación de la mercancía.	Los expertos en ganadería se oponen a la importación de estos animales por varios motivos. Por un lado, los países vendedores no han podido aportar garantías sanitarias, con documentación de valor internacional. Por otro lado, la demanda de estas carnes ha descendido en nuestro país. Además, no se ha explicado de forma satisfactoria cómo se realizaría el transporte, el almacenamiento y la conservación de la mercancía.	Los expertos en ganadería se oponen a la importación de estos animales. Hay varios motivos en contra. Los países vendedores no han podido aportar garantías sanitarias. No han podido aportar ningún documento de valor internacional. La demanda de estas carnes ha descendido en nuestro país. Tampoco se ha explicado de forma satisfactoria cómo se realizaría el transporte, el almacenamiento y la conservación de la mercancía.

En este caso, la construcción más recomendable sería la segunda (cuatro puntos seguidos). En ella, hay un balance en la extensión oracional y, además, se demuestra complejidad en la redacción. La tercera opción (seis puntos seguidos) es también recomendable; sin embargo, no hay un uso suficiente de las conexiones lógicas.

La oportuna reducción de los gerundios

ORACIÓN CON GERUNDIOS	ORACIÓN SIN GERUNDIOS
Me ha pedido autorización para utilizar los resultados de mi investigación en el evento, asegurándome que, únicamente, él los utilizaría con fines descriptivos y no sugestivos, y comprometiéndose a filmar todos los hechos.	Me ha pedido autorización para utilizar los resultados de mi investigación en el evento. Me ha asegurado que, únicamente, él los utilizaría con fines descriptivos y no sugestivos, y se ha comprometido a filmar todos los hechos.

La técnica deductiva y la técnica inductiva

Cuando la noticia que se manifestará es positiva, entonces, conviene usar la técnica deductiva. En cambio, si es negativa, conviene utilizar la técnica inductiva.

TÉCNICA DEDUCTIVA	TÉCNICA INDUCTIVA
Consideramos justo reembolsarle la suma que usted ha solicitado y le adjuntamos un cheque por ese importe. (comienza con la buena noticia) La devolución del 10 de marzo que le efectuamos aún no se había registrado en nuestro Departamento de Contabilidad cuando le enviamos su último estado de cuenta. Agradecemos que nos haya hecho notar la omisión cometida. (da explicaciones)	Como usted bien lo indica en su carta, nuestra imprenta genera semanalmente una gran cantidad de papel sobrante, inutilizado por el proceso de producción. (El comienzo neutro sirve para identificar el tema de la carta y para introducir razones). Antes, nuestra empresa no utilizaba el papel sobrante; no obstante, está colaborando con un plan piloto de reciclaje de papel desde del mes de mayo. Por lo tanto, nos resulta imposible entregarlo a su organización. (Termina con la mala noticia. Dado que el lector espera la negativa y conoce las razones, no pensará que la decisión ha sido arbitraria).

Redacción visual

<p>Se les recuerda a los trabajadores que durante la semana del 13 al 17 de julio se realizarán la capacitación para el uso del nuevo sistema operacional. Los talleres se llevarán a cabo de tres turnos de 8:00 a. m. a 12:00 m., de 11: 00 a. m. a 2:00 p. m. y de 1:00 p. m. a 4:00 p. m.</p>	<p>Se recuerda a los trabajadores que deben asistir a la capacitación para el uso del nuevo sistema operativo.</p> <p>Fecha: 13- 17 de julio de 2012 Horarios: 8:00 a. m. a 12:00 m. 11:00 a. m. a 2:00 p. m. 1:00 p. m. a 4:00 p. m</p>
---	--

Ejercicios

1. Remplace estas oraciones por otras que cumplan con el orden S+V+O+CC.

- a. Tomando en cuenta las necesidades establecidas por la nueva coyuntura, el 23 de agosto, la ley fue promulgada por el Congreso.

- b. Registrando sus datos en el sistema, no podrá visualizar la página de inicio si no ha colocado todos sus datos y su contraseña en la página de acceso.

- c. Para la redacción de los informes de fin de año, los supervisores, en cumplimiento de los artículos 37 al 38 del reglamento de seguridad en el trabajo, deben utilizar los informes mensuales de vigilancia.

2. Cambie las expresiones negativas por otras que sean positivas o corteses.

Oraciones negativas	Oraciones positivas
No revele su contraseña.	
No se permite el ingreso a personas ajenas a la institución.	
No haga ruido.	
No se entregarán los certificados sin las constancias de pago.	

3. Rescriba el siguiente texto. Siga las recomendaciones revisadas previamente.

Con el objetivo de mejorar la calidad del desempeño del equipo de planeamiento y por considerar que sus funciones son claves para el desarrollo de la empresa, sus miembros, sin costo alguno para ellos, deberán asistir a el curso de capacitación “Planes estratégicos: la ruta al nuevo milenio”. Este se llevará a cabo en las instalaciones de la Pontificia Universidad Católica del Perú desde Enero 15 del 2012 hasta el 15 de Febrero 2012. El curso se dictará los lunes, miércoles y viernes de 5:00 a 9:00 p. m. Todos los miembros del equipo de planeamiento deberán acercarse a la oficina de Recursos Humanos a recoger el dinero correspondiente a gastos de transporte y refrigerio.

3. Principales documentos de la gestión administrativa

Son variados los tipos de documentos que se emplean en la gestión administrativa; sin embargo, los más frecuentes son los siguientes: la carta, el acta, el correo electrónico y el informe. A continuación, se presentará específicamente cada uno de estos documentos mencionados.

2.1. La carta

Es una comunicación escrita que se usa para transmitir información dentro de una misma institución, o entre dos o más instituciones. Para algunas organizaciones, si la comunicación se realiza dentro de ella, se prefiere el memorando o el correo electrónico. La mayor parte de veces, las cartas se envían dentro de un sobre en el que se indica claramente el nombre y la dirección del destinatario. Existen diversos tipos de carta, según la finalidad con la cual se la escribe.

A continuación, se presenta un ejemplo de carta.

<i>Membrete</i>	Instituto Libertad y Ciudadanía Av. Loreto 134 San Borja Teléfono 234--5234	
<i>Código</i>	C-027GII-07	
<i>Lugar y fecha</i>	San Isidro, 15 de septiembre de 2007	
<i>Destinatario</i>	Licenciada LOURDES RODRÍGUEZ LAYZA Directora Instituto Paz y País	
<i>Dirección² (opcional)</i>	Av. Lima nro. 479 <u>San Borja.-</u>	
<i>Intermediario (opcional)</i>	Atención: XXX	
<i>Asunto (opcional)</i>	Asunto: Invitación a conferencia sobre ética ciudadana <u>El que se indica (no es recomendable usar esta forma)</u>	
<i>Referencia (opcional)</i>	Referencia: Carta nro. XXXX	

² Si la comunicación es interna, se suele usar la expresión "Presente"; si es externa, se suele escribir la dirección.

<i>Vocativo</i>	De nuestra mayor consideración:
<i>Cuerpo de texto</i>	<p>Nos es muy grato saludarla e invitarla como ponente en un ciclo de conferencias que ofreceremos acerca del tema “La libertad en la decisión política de los jóvenes”.</p> <p>Las conferencias estarán a cargo de destacados profesionales, quienes, como usted, son autores de innumerables libros y artículos de importancia mundial sobre el tema de la ciudadanía.</p> <p>La conferencia tendrá lugar el próximo viernes 27 de noviembre en el auditorio de la Municipalidad de San Lucas, ubicada en el jirón Miguel de Cervantes nro. 567, de 7:00 a 9:00 p. m.</p>
<i>Despedida</i>	Cordialmente,
<i>Firma y cargo</i>	<p>.....</p> <p>Lic. Norma Peña Gerente de Imagen Institucional</p>
<i>Anexos o adjuntos (opcional)</i>	Adjunto: Tríptico promocional del evento
<i>Copias (opcional)</i>	c.c.: Gerencia General, Directorio
<i>Iniciales (autor/mecanógrafo)</i>	NP/jh

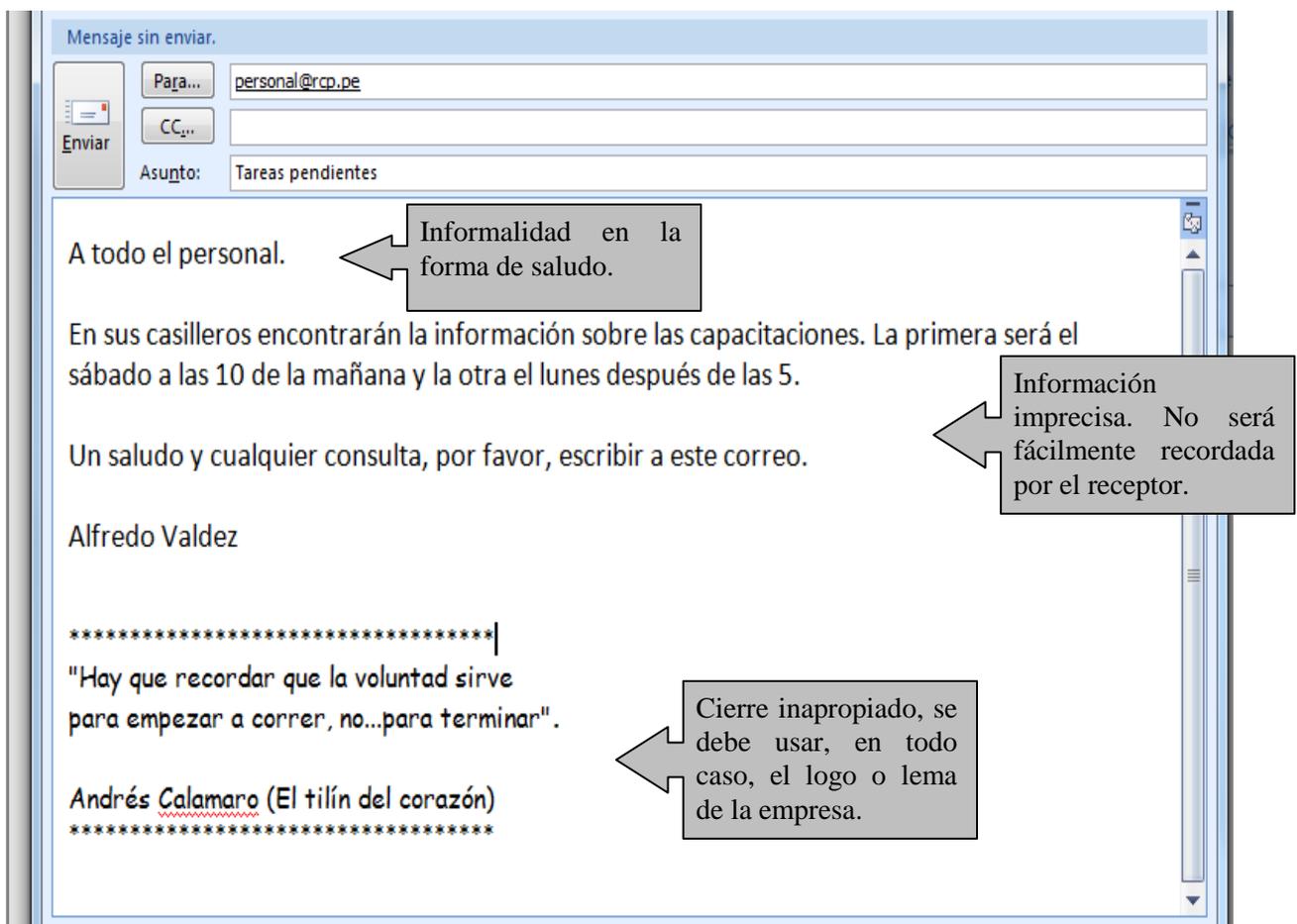
2.2. El correo electrónico

El correo electrónico se ha convertido en el principal medio de comunicación dentro del entorno laboral. Sin embargo, dado que su uso está muy extendido fuera de este entorno, es común que al redactarlo se comentan algunos errores que dificultan la comunicación.

Recomendaciones para la redacción de correos electrónicos

Identifique los errores en los siguientes correos y ofrezca una nueva versión.

a. Elegir un formato adecuado



Mensaje sin enviar.

Para... personal@rcp.pe

CC...

Enviar

Asunto: Tareas pendientes

A todo el personal.

Informalidad en la forma de saludo.

En sus casilleros encontrarán la información sobre las capacitaciones. La primera será el sábado a las 10 de la mañana y la otra el lunes después de las 5.

Información imprecisa. No será fácilmente recordada por el receptor.

Un saludo y cualquier consulta, por favor, escribir a este correo.

Alfredo Valdez

*****|

"Hay que recordar que la voluntad sirve para empezar a correr, no...para terminar".

Cierre inapropiado, se debe usar, en todo caso, el logo o lema de la empresa.

Andrés Calamaro (El tilín del corazón)

b. Emplear un tono cortés

Enviar

Para...

CC...

Asunto: Documento

Arial 10

Adjuntar como archivo Adobe PDF

Luis,
Envíame ahora el documento que tenías que preparar. Lo estamos esperando.
Sergio

No usar el imperativo.
Es preferible evitar el uso de un tono agresivo.

Mensaje sin enviar.

Enviar

Para... personal@rcp.pe

CC...

Asunto: Selección de asistentes, reunión y otros

Estimados miembros del equipo de investigación:

Según me confirmó la secretaria del Gerente, no estamos tan hasta el cien con los plazos, además de que la auditoría se ha retrasado debido a que ha habido cambios en la organización de la Contraloría, así que eso puede esperar. Por este motivo, lo urgente es que seleccionemos a los nuevos asistentes del área de investigación y proyectos, por lo que los convoco a una reunión este sábado a las 10 de la mañana. Habrá desayuno para todos. Pedro no podrá asistir porque se encuentra de vacaciones disfrutando de las bondades de la costa norte del Perú.

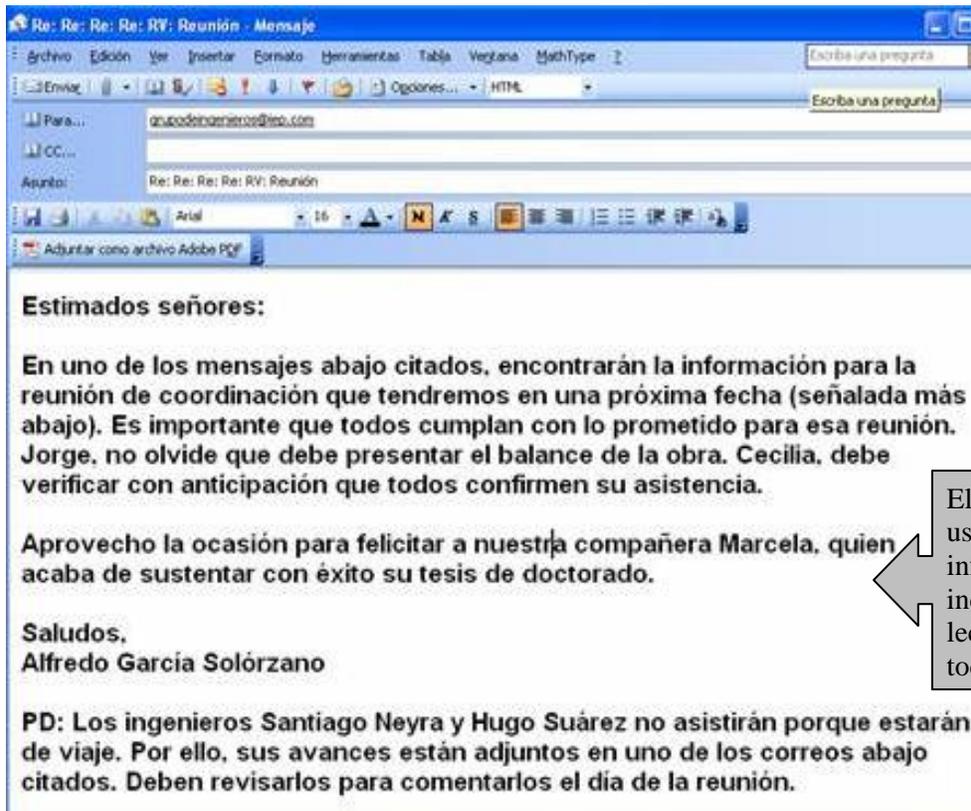
Para la selección de los asistentes (lunes siguiente a nuestra reunión en la sala de reuniones de la empresa), hemos elaborado tres modelos de entrevista y un examen con opciones múltiples. Vamos a usar las mismas preguntas de la primera convocatoria, pues no se devolvieron los resultados a los postulantes. Lo que sí necesitamos son cinco modelos de casos que los postulantes deben analizar para que nosotros podamos evaluar su capacidad de decisión. El primer examen será revisado por quienes se ofrezcan a hacerlo y a aquellos que aprueben se les asignará un caso que deberán traer analizado para la entrevista del día siguiente. La entrevista (el martes, a partir de las 10 de la mañana) durará 30 minutos. Necesitamos armar el jurado para cada turno. El sábado también revisaremos el primer borrador del informe de investigación.

Nos vemos,

Cristina

Es útil establecer ideas principales para cada parte del correo. También uno puede valerse de viñetas, resaltar texto en negrita, etc. para organizar mejor la información.

d. Dosificar el contenido



El correo electrónico debe usarse para transmitir información puntual. Si se incluyen muchos datos, el lector puede no atender a todo.

Tome en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ◆ Salude antes del mensaje y despídase con su nombre, exactamente igual que en una carta física. Añada una línea o dos al final de su mensaje con información de contacto.
- ◆ Utilice mayúsculas y minúsculas correctamente. Las mayúsculas dan la impresión de que se estuviera gritando. Naturalmente, escribir líneas y párrafos enteros en mayúscula es considerado de malos modales.
- ◆ El mail debe tener un título (*Subject*) que refleje el contenido del mensaje.

Actividades

Redacte correos electrónicos adecuados para las siguientes situaciones (tome en cuenta las recomendaciones sobre comunicación positiva y estilo llano):

1. Un amigo suyo que trabaja bajo su mando ha cometido varios errores en el trabajo: ha faltado a varias reuniones y el último informe que presentó presentaba demasiados errores. Su jefe le ha pedido que le llame formalmente la atención con un correo electrónico.
2. Usted debe felicitar a todos los miembros del equipo de Relaciones Públicas de la empresa por su buen desempeño durante el 2007.
3. Debe informar a todo el personal el inicio de una campaña de adjudicación de lotes de vivienda en Santiago de Surco. Esta campaña es posible gracias a un convenio firmado con la empresa HOUSER S. A. A. El convenio tiene las siguientes características:

Tamaño de los lotes	80 – 200 metros cuadrados
Financiamiento	10 a 35 años
¿Quiénes pueden adquirir un lote?	Cualquier empleado con más de 2 años en la empresa Mayores de 30 años Menores de 70 años Casados
¿Hay un convenio para la construcción?	Sí, con la empresa COSTRUIR S. A.
¿Dónde conseguir más información?	Existe un documento más detallado que se envía como mensaje adjunto. Sandra Tarazona, de Relaciones Laborales, es la encargada de responder las dudas
¿Cómo se realiza la inscripción?	Se debe completar el formulario adjunto y entregarlo en original y copia a Sandra Tarazona.