

Guía para la elaboración de cartas y correos electrónicos

POR: CENTRO DE ESPAÑOL

Resumen

En esta guía encontrará orientaciones para la elaboración de cartas y de correos electrónicos, teniendo en cuenta sus características, propósitos y estructura.

La carta

La carta es un medio de comunicación escrita que puede tener los siguientes propósitos:

- Informar o persuadir a los destinatarios.
 - Manifestar intereses o motivaciones.
 - Presentar o recomendar personas.
 - Dar respuesta a una comunicación recibida.
 - Reiterar o corregir información.
 - Hacer reclamos o requerimientos.
 - Convocar o confirmar eventos.
 - Ofrecer agradecimientos, excusas o condolencias.
 - Solicitar o remitir documentos, objetos e información.
 - Ofrecer servicios.
 - Declinar propuestas y ofertas.
-

En cualquier caso, frente a otros medios de comunicación como la llamada telefónica o la interacción directa, la carta permite cumplir con rigurosidad las normas de cortesía y reducir posibles errores en el mensaje, debido a que puede ser planeada, revisada y corregida antes de ser enviada. Para la redacción de las cartas se recomienda tratar un solo tema por comunicación y utilizar un lenguaje claro, conciso, respetuoso y formal. Sin embargo, el estilo y uso del lenguaje puede variar ligeramente de acuerdo con el tipo de carta que se desea elaborar.

Tipos de cartas

Entre los distintos tipos o clases de cartas se destacan los siguientes:

- *Organizacionales.* Se producen en el desarrollo de las actividades de una organización, institución o entidad. En esta categoría se encuentran todas las cartas que un estudiante envía o recibe como parte de sus actividades universitarias.
- *Oficiales.* Circulan en el contexto de las oficinas públicas y las instituciones estatales.
- *Comerciales.* Se remiten entre las empresas y sus proveedores o clientes.
- *Personales.* Se producen entre quienes ya se conocen y por lo general admiten un lenguaje más cercano e informal.

Estructura de la carta

<p><i>Lugar de origen y fecha de elaboración</i></p> <p>La fecha de una carta desempeña un papel central, pues le confiere validez al mensaje al situarlo espacial y temporalmente. Además, permite su registro y le otorga formalidad a la comunicación. El orden para la presentación de la fecha es día, mes y año, y se recomienda no sustituir el</p>	<p>Ejemplo:</p> <p>Bogotá D.C., 3 de noviembre de 2016</p>
--	--

<p>nombre del mes por su numeración, para evitar ambigüedades. Antes de la fecha siempre debe incluirse el lugar desde el que se expide la carta, seguido de una coma. Cabe recordar que en español los meses deben escribirse en minúscula.</p>	
<p><i>Datos del destinatario</i></p> <p>Se recomienda dirigir la carta a una persona en específico, pero si no es posible obtener su nombre, se puede dirigir a la oficina, departamento o dependencia responsable. Los datos básicos y necesarios son los siguientes: a) denominación o título académico. b) Nombre del destinatario. c) Cargo. d) Organización. e) Dirección. f) Nombre del lugar de envío. Se recomienda no utilizar términos como La ciudad o Presente en el caso de que el destino de la carta sea el mismo que el lugar de origen.</p>	<p>Ejemplo:</p> <p>Profesor Michael Roberts Director del Programa de Estudios de América Latina Universidad de Cornell 14850, Ithaca, Nueva York EE.UU.</p>
<p><i>Saludo</i></p> <p>El saludo expresa el grado de formalidad de la comunicación, el cual debe mantenerse a lo largo de la misma, es decir, debe ser coherente con el tono utilizado en el cuerpo de la carta y en la despedida. Conviene recordar que luego del saludo se incluyen dos puntos.</p>	<p>Ejemplos:</p> <p>Apreciado señor:</p> <p>o</p> <p>Estimado profesor Roberts:</p>
<p><i>Cuerpo de la carta</i></p> <p>En esta parte se incluye el contenido central de la comunicación. Para</p>	<p>Ejemplo:</p>


efectos de la claridad y organización de las ideas que se quieren transmitir, se recomienda dividir el cuerpo de la carta en tres partes, cada una de las cuales tiene una función diferente y se puede expresar en párrafos distintos.

En el primer párrafo, denominado *párrafo de entrada*, es importante enunciar el objeto de la carta, esto es, el tema y propósito de la misma. De igual forma, si no se tiene un conocimiento previo con el destinatario, puede ser importante incluir alguna información de contexto antes de introducir el tema, como una presentación breve de sí mismo o de la institución en nombre de la cual se escribe. Asimismo, en el párrafo de entrada es importante mantener el grado de formalidad expresado en el saludo, así como también ser muy claros y concisos en la exposición de las ideas, pues de estas depende el grado de atención, interés y disposición del receptor frente al contenido posterior de la carta (Dintel, 2005).

Luego del párrafo de entrada se incluyen los *párrafos intermedios* (puede ser solo uno), en los que se presentan los datos, informaciones o argumentos relacionados con el asunto de la comunicación. En este momento resulta crucial no extenderse de manera innecesaria, ya que los rodeos y la falta de precisión

Por medio de la presente quiero manifestar mi interés de participar de la estancia intersemestral de investigación que ofrece la Universidad de Cornell. Mi nombre es Carlos Rodríguez y soy estudiante de séptimo semestre de Antropología de la Universidad de los Andes de Bogotá, Colombia.

La principal motivación que tengo para participar de dicha experiencia de investigación, radica en la cercanía que identifico entre las líneas de trabajo del Programa de Estudios de América Latina y mis propios intereses académicos, ligados a la investigación de las culturas latinoamericanas con énfasis en las comunidades rurales. Asimismo, además de cumplir con todos los requisitos de la

<p>pueden afectar de manera negativa la interacción con el receptor.</p> <p>Por último, en el <i>párrafo de cierre</i> se hace una síntesis de lo dicho y se reitera la solicitud o la información en torno a la cual giró la comunicación.</p>	<p>convocatoria, considero que podré desempeñar las actividades asignadas como parte de la estancia y que me destacaré por el trabajo responsable y riguroso que siempre me ha caracterizado.</p> <p>Para terminar, pienso que tengo mucho por aportar al Programa de Estudios de América Latina y que la estancia de investigación intersemestral, a su vez, me permitirá aprender y consolidar mis conocimientos en torno a las comunidades rurales de América Latina.</p>
<p><i>Despedida</i></p> <p>Se trata de una fórmula de cierre en la que se reafirma el grado de formalidad utilizado en el saludo y en el cuerpo de la carta. Por lo general se incluye luego de la despedida una coma vocativa.</p>	<p>Ejemplos:</p> <p>Cordialmente, Cordial saludo, Atentamente,</p>
<p><i>Firma y remitente</i></p> <p>La firma, que puede escribirse a mano o ser digital, personaliza y autentica este tipo de comunicación. Es usual que se devuelvan o rechacen cartas por el olvido de este componente central. La firma se ubica sobre los datos del remitente, que están conformados por su nombre, cargo, institución y en algunos casos el lugar de origen.</p>	<p>Ejemplo:</p>  <p>Carlos Rodríguez Estudiante de Antropología Universidad de los Andes Bogotá, Colombia.</p>

Anexos, copias y posdatas

En caso de que la carta incluya anexos se recomienda al final indicar el tipo y número de los mismos. De igual forma, si se envían copias a otras personas se puede utilizar la expresión C.C. (con copia) antes de los nombres de los otros destinatarios. Con respecto a las posdatas, si bien nos permiten incluir información secundaria (recordatorios, aclaraciones, etc.) u otra que haya sido olvidada durante la redacción de la carta, se recomienda utilizarlas lo menos posible, debido a que rompen con la estética del documento y en ocasiones reflejan un tono más informal que contradice el que se utilizó previamente (Dintel, 2005).

El correo electrónico

En un contexto académico, profesional o administrativo la única diferencia entre la carta y el correo electrónico es el medio, pues los propósitos pueden ser los mismos y el uso del lenguaje debe ser igualmente claro, conciso, respetuoso y formal. Sin embargo, el cambio en el medio no es un asunto menor. El correo electrónico, que se ha convertido en la forma de comunicación más usual a nivel organizacional, oficial, comercial y personal, cuenta con las siguientes cualidades o ventajas en contraste con otros medios como la carta:

- Ahorra tiempo en el envío y en la velocidad de la comunicación.
- Permite guardar copias de mensajes enviados, recibidos y eliminados.
- Almacena borradores.
- Registra fecha y hora exacta del envío.
- Se puede enviar con facilidad a varios destinatarios.
- Incluye la opción de reenviar.
- Permite enviar archivos adjuntos.

Pese a tales potencialidades, con mucha frecuencia los correos electrónicos que circulan carecen de una estructura definida y presentan dificultades considerables en el uso apropiado de la lengua: ortografía, redacción, uso de conectores, concordancia, cohesión de las ideas, entre otros. Por ello es importante tener en cuenta que si bien en el correo electrónico el mensaje puede transmitirse con rapidez, esto no debe traducirse en una escritura igualmente rápida o apresurada. Por el

contrario, como en el caso de la redacción de cartas u otras comunicaciones escritas, es necesario planear, revisar y perfeccionar el texto antes de enviarlo.

Estructura del correo electrónico

Con base en las plantillas que manejan la mayoría de servicios de Internet, la estructura general, incorporando el cuerpo del texto, es la siguiente:

- Encabezamiento: incluye espacio para la dirección del destinatario (Para), espacio para las direcciones de las personas a quienes se les envía una copia (Cc), opción para enviar copias ocultas (Cco) y asunto (frase breve y descriptiva del contenido del mensaje).
- Saludo: mantiene las mismas características que en el caso de la carta.
- Texto: se recomienda que sea breve (un párrafo), aunque se admiten extensiones mayores siempre y cuando se dividan en párrafos definidos y cuenten con un orden lógico apropiado.
- Despedida: mantiene las mismas características que en el caso de la carta.
- Datos del remitente: a diferencia de la carta se puede incluir información más precisa de contacto (nombre, cargo, dependencia, institución, dirección, teléfono, extensión).
- Opción de envío y herramientas de formato: fuente, tamaño y color de letra, alineación, opciones para adjuntar archivos, insertar imágenes, entre otros.

Recomendaciones para el correcto uso del correo electrónico

- Revise con atención, antes de enviar el mensaje, que la dirección de correo electrónico del destinatario sea la apropiada, pues un error frecuente consiste en enviar correos a cuentas inexistentes o a destinatarios incorrectos.
- No olvide incluir un asunto que sintetice el contenido del mensaje. Se recomienda que el asunto sea claro, conciso y respetuoso. Evite el uso excesivo de mayúsculas u otros términos que generan presiones incómodas (ej.: URGENTE, URGENTE, URGENTE). Un asunto adecuado favorece la lectura y clasificación del correo enviado.
- Tenga presente que lo que cambia es el medio, no las formas de cortesía que se manejan en otras modalidades de interacción. Procure ser cuidadoso en el trato: saludar, pedir el favor, dar las gracias, evitar dar órdenes, despedirse,

entre otros. Recuerde que estos componentes son necesarios para mantener la *netiqueta*: las normas de una interacción cortés y respetuosa que deben preservarse en la web.

- Utilice un lenguaje formal. Evite descalificaciones, expresiones coloquiales, abreviaturas o emoticones. Recuerde que el uso del correo electrónico en el contexto profesional, empresarial o universitario se diferencia del uso informal, poco cuidadoso y cotidiano de las conversaciones de *chat*.
- Use las mayúsculas correctamente. Se recomienda evitar la redacción de renglones o párrafos completos en mayúscula, debido a que esto puede ser interpretado como una expresión agresiva y tener efectos contraproducentes en el receptor. El uso de mayúsculas se reserva para su función regular: nombres propios, iniciar párrafos y comenzar oraciones luego de punto seguido.
- Revise el contenido del mensaje antes de enviarlo para garantizar que sea claro y coherente. Puede mantener el mensaje en borrador con el fin de revisarlo después, para así identificar errores que por la relación de familiaridad con lo recién escrito se pueden omitir. Asimismo, no sobra pedir a un tercero que lo revise.
- Evite mensajes muy extensos. Se recomienda tratar un solo tema por correo para evitar dispersión o un desarrollo muy prolongado. Si el tema a tratar requiere de mayor profundidad o detalle, se puede abordar el asunto mediante un archivo adjunto, y en el contenido del mensaje presentar el tema y referir al documento adjunto.
- No olvide incluir los datos del remitente. La información de contacto se incluye luego de la despedida y se recomienda que esta no exceda las seis líneas y los setenta caracteres por línea.
- Revise que haya adjuntado los archivos que quiera enviar. Este es un error común en el uso del correo electrónico que se complementa con otro error: enviar un nuevo correo señalando que se olvidó adjuntar el archivo en un lenguaje que rompe con la formalidad del primer correo electrónico enviado.

- Proteja la privacidad de los interlocutores. Suele pasar que se reenvían mensajes cuyo remitente original redactó y envió a un único destinatario. Aunque no se haga con la intención de afectar a otro, este puede ser el efecto de dicha práctica, cuando el contenido del mensaje es personal o privado y se reenvía a terceros sin el consentimiento del autor del mismo. También se recomienda utilizar la función de Cco (con copia oculta) para no compartir las direcciones de correo cuando se envían mensajes que incluyen a varias personas.

Referencias

Dintel, F. (2005). *Cómo escribir textos técnicos o profesionales. Todas las claves para elaborar informes, cartas y documentos eficaces*. Barcelona: Alba Editorial, S.L.

Fraser, A. y Sanz Pinyol, G. (2008). *Manual de comunicaciones escritas en la empresa* (2da reimpresión). Barcelona: Interactiva de IRIF, S.L.

ICONTEC (2009). *Guía técnica colombiana GTC 185*. Bogotá: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación -ICONTEC-.