

El correo electrónico

Mag. Alessandra Tenorio Carranza

Textos corporativos o empresariales

Un documento empresarial bien redactado permite una comunicación eficaz. Ello genera que el lector reflexione acerca del tema tratado y que, finalmente, se alcance un acuerdo entre las partes. Si un texto empresarial es capaz de llamar la atención del receptor y convencerlo del punto de vista expuesto, constituye una herramienta de liderazgo (Garret y Dennis, 2002).

Textos corporativos o empresariales

- Documentos que se elaboran en representación de una organización o de un área o jefatura de una empresa.
- Se emplean para comunicarse tanto internamente como externamente.
- Los más comunes son los memorandos, los correos electrónicos, las cartas comerciales, las actas, los informes, entre otros.

El correo electrónico

- Es el tipo de mensajería que se emplea con mayor frecuencia dentro de las empresas.
- Un mismo mensaje de correo puede enviarse simultáneamente a todas las personas interesadas en un tema. El correo combina la inmediatez de la comunicación oral y el empleo de un soporte escrito (Garret y Dennis, 2002).

Antes de empezar cualquier **proceso comunicativo**, se debe realizar un:

Análisis de la situación comunicativa



Análisis de la intención comunicativa

Determinar dónde y cuándo se realiza la comunicación
Determinar entre quiénes se realizará el acto comunicativo: emisor y receptor

1. Determinar cuál es el objetivo del mensaje:
 - a. Informar
 - b. Instruir
 - c. Persuadir
 - d. Enseñar

Correo electrónico: direcciones

Estas deben ser:

- Fáciles de recordar
- Individuales
- Sencillas
- Legibles
- Profesionales

No se debe colocar direcciones tales como:

fresitas3034@gmail.com

sino:

pedroperez@gmail.com o

estudiolima@gmail.com

Correo electrónico: pasos a seguir

- Como en toda interacción comunicativa, es necesario realizar el análisis de la situación e intención comunicativas.
- Debe establecerse claramente cuál es el motivo del mensaje, quiénes son los destinatarios y qué es lo que se espera de ellos a través de la comunicación empresarial.

Correo electrónico

Algunas preguntas que nos pueden ayudar a elaborar un correo electrónico de forma eficaz son:

- ¿Cuál es el motivo del mensaje?
- ¿Quién o quiénes son los destinatarios del mensaje?
- ¿Qué es lo que se quiere obtener de los destinatarios?

De: Rosa Elvira Madueño González (remg@todolibros.com.pe)
Para: José Girón (josegiron@todolibros.com.pe)
Cc: José Carrión (acarrion@todolibros.com.pe)
Asunto: Graves incidentes en tienda del Jockey Plaza

**DESTINATARIO
(RECEPTOR) Y REMITENTE
(EMISOR)**

ASUNTO

Estimado Ing. Girón:

SALUDO INICIAL

El gerente general, Dr. José Carrión, me ha manifestado su molestia respecto a dos incidentes ocurridos en la tienda del Jockey Plaza, actualmente bajo su jefatura. La semana pasada, un cliente ha sido tratado despectivamente en dos oportunidades y por dos vendedoras distintas. El cliente, obviamente incómodo, sospecha que ese trato deplorable refleja una actitud racista.

**C
U
E
R
P
O**

Como usted comprenderá, Ing. Girón, de ser cierto que en esta tienda se practica un anacrónico y totalmente inadecuado racismo, la imagen de Todolibros S.R.L. estaría comprometida. Por esa razón, en nombre del gerente general, le solicito que realice, de inmediato, las siguientes tres acciones. En primer lugar, tome las precauciones necesarias para que ningún incidente de esta naturaleza se vuelva a repetir; en segundo lugar, efectúe la investigación correspondiente y, si lo ameritara, despida a las dos vendedoras involucradas en los sucesos; y, finalmente, coordine y realice la capacitación necesaria para que el personal a su cargo no incurra en errores como los que motivan este mensaje.

Respetuosamente,

SALUDO FINAL O DESPEDIDA

Ing. Rosa Elvira Madueño González
Gerente de Marketing y Publicidad
Todolibros S.R.L.
Calle Sanfores 666, Miraflores, Lima 18
Teléfono 234-5678, anexo 2345

**NOMBRE Y CARGO DEL
REMITENTE**

**NOMBRE Y DATOS DE LA
EMPRESA**

Correo electrónico: el asunto

- En las empresas, es importante evaluar si es relevante enviar el mensaje a través de un correo electrónico o no. Con esta examinación tanto el que emite el mensaje como el que lo recibe no perderá tiempo en la elaboración o lectura del correo.
- Una vez decidido el envío, debe asignarse un título, el cual debe ir ubicado en la sección «**Asunto**».

Correo electrónico: redacción del asunto

- El asunto es muy importante porque permite que el receptor reconozca el tema del mensaje y le ayuda a decidir si abre la comunicación de inmediato o no.
- El asunto se redacta en forma de frase.
- Este debe ser:
 - Corto, atractivo y significativo
 - No dejarlo en blanco
 - Evitar los asuntos del tipo
“IMPORTANTE”, “URGENTE”,
“CONSULTA”, “GRATIS”, “PREGUNTA”

Correo electrónico: los destinatarios

- En muchas ocasiones, el mensaje elaborado es enviado a más de una persona. Se debe evaluar si es que todos los destinatarios requieren de esa información realmente.
- Si aplicamos esta regla, evitaremos saturar la bandeja de entrada de los receptores y lograremos que nuestros mensajes sean realmente leídos.

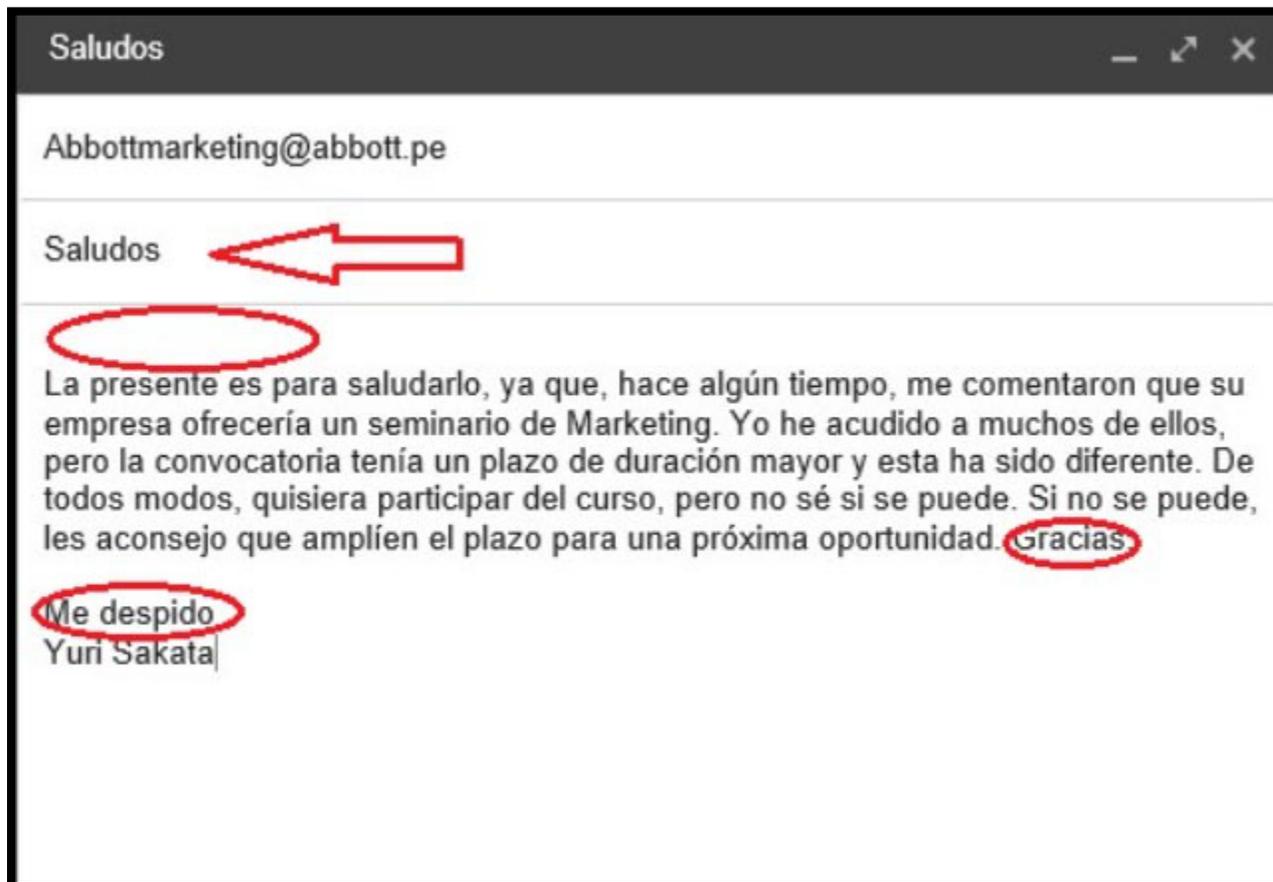
Correo electrónico: los destinatarios

- Si es que el mensaje es de suma importancia y queremos que el destinatario actúe de una determinada manera, es recomendable solicitar su confirmación y que indiquen si es que se encuentren de acuerdo con lo que se les solicita.
- Es imprescindible colocar el medio de comunicación directo (teléfono fijo o celular) si se requiere de una respuesta inmediata.

Principales errores en la redacción de un correo electrónico

1. Olvidar colocar el asunto
2. Redactar el asunto en mayúsculas
3. No colocar un saludo o una despedida
4. No colocar datos de contacto del remitente o destinatario
5. Cometer errores u omitir algún dato (fechas, nombres, direcciones, etc.)
5. Al reenviar un correo anterior, no borrar los datos que corresponden al mensaje pasado

Correo electrónico con errores



Correo electrónico redactado de manera correcta



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Duharte, C; Alzamora, A.; Gonzales, R.; Mallorga, V. & Sakata, Y. (29/06/17). Correos electrónicos: los errores que se deben evitar en *Blog de redacción PUCP*. Recuperado de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogderedaccion/2017/06/29/correos-electronicos-los-errores-que-se-deben-evitar/>
- Carneiro, M.(2011). *Manual de redacción superior*. Lima: San Marcos.
- Garret, P. & Dennis, S. (2002). *La comunicación escrita en los negocios*. Madrid: Prentice Hall-Pearson Educación S. A.
- Golanó, C. & Flores-Guerrero, R. (2002). *Aprender a redactar documentos empresariales*. Barcelona: Paidós.
- Pérez Grajales, H. (2003). *Documentos empresariales*. Bogotá: Editorial Magisterio.
- Serafini, M. T. (2007). *Cómo se escribe*. Barcelona: Paidós.