

SESION 9

COMUNICACIÓN ESCRITA INTERNA Y EXTERNA

I. CONTENIDO:

1. Generalidades y características de la comunicación escrita interna y externa.
2. Clasificación individualizada de la comunicación escrita (carta, oficio, memorándum, circular, acuerdos, orden del día, edictos, notificaciones, etc.)

II. OBJETIVOS:

Al término de la Clase, el alumno:

- Describirá las generalidades y características de la comunicación escrita para citar su importancia.
- Utilizará los diversos tipos de correspondencia y libelos.
- Integrará en binas y equipos, formatos de comunicación escrita externa.

III. PROBLEMATIZACIÓN:

Comenta las preguntas con tu Asesor y selecciona las ideas más significativas.

- ¿Para que es utilizado un memorándum?
- ¿Qué es una notificación?
- ¿Cuáles consideras que son las características de las comunicaciones escritas breves?
- ¿Qué diferencia encuentras entre comunicación interna y externa?

IV. TEXTO INFORMATIVO-FORMATIVO:

1.1. Generalidades y características de la comunicación escrita interna y externa.

El fenómeno de la información es algo esencial en las instituciones. Ya que, una compañía es, de por sí, una agrupación de personas que interactúan mediante el flujo de información. Así, la información interna en una institución es considerada muy importante (la cantidad es mucho mayor) que la información externa.

Es muy importante que la información fluya dentro de la organización sin obstáculos, por lo que se debe de evitar cualquier asomo de estancamiento, ya que es la manera más adecuada de obtener un excelente provecho de la información que se maneja.

El carácter de la información es instrumental, no finalista, y se usa de apoyo en todos los ámbitos de la organización. La información se considera como uno de los principales activos o recursos de la organización. Es un recurso estratégico, pues la información es vital y debe ser más valorada por quienes se dedican a manejarla. La información puede llegar a la institución del entorno (información ambiental), la que se genera en la empresa (información interna) y la información que va hacia el exterior (información corporativa).

Al empleado le llega una información externa y le ayuda para efectuar su trabajo. Esta información debe ser de calidad. Y la calidad se genera en el centro de información donde es procesada y recibida. Ahí mismo es el centro donde se asegura la calidad informativa y las operaciones del sistema de información de la organización. El trabajo hecho con calidad origina una información de calidad.

Esta información de calidad permite a los usuarios una información de calidad que les ayuda a tomar decisiones, por lo que debe de existir un programa de gestión de calidad y de calidad total

de la institución. En este programa los integrantes del centro deben realizar ciertas actividades por lo que se debe especializar a cada trabajador en una actividad específica.

Los elementos que permiten valorar la calidad de un centro de información y son determinantes, pueden ser: La Disponibilidad (tenerla en el lugar y momento que se requiera). La profesionalidad (personal altamente cualificado). La Fiabilidad (cumple con los pactos adquiridos con los usuarios). La comunicación (fluidez de comunicación entre el centro y los usuarios). Los elementos tangibles instalaciones adecuadas y material útil para efectuar el trabajo).

En lo que se refiere a las características de la información, cabe señalar que cuando la institución toma la decisión de abrir las puertas a la información, ésta debe ser correcta y actual, así mismo debe llenar las necesidades del receptor, tiene que estar disponible cuando el receptor lo precise, y además, no será para todos, pues debe haber privacidad.

Lo que hace característico a la información en una compañía es su habilidad para intercambiar. La información es un artículo que perece, y almacenada pierde interés. Lo que es realmente importante es ubicar rápidamente la información más reciente, ingresar a la fuente y generar la información. La información dentro de una empresa tiene las siguientes características:

1. Relevancia	La empresa debe decidir qué información del entorno y para quién es relevante, ya que las decisiones estratégicas adoptadas sin la información correcta pueden causar un desastre organizativo. Los usuarios deben tener autoridad para determinar cuál es la información relevante y en la forma en que ha de ser comunicada para su total aprovechamiento.
2. Calidad	La información debe ser precisa para tener calidad, y su coste aumenta a medida que la calidad sube.
3. Riqueza y cantidad	La riqueza hace referencia a la capacidad de transporte de un canal de comunicación. Los canales que transportan mucho significado son ricos (comunicación oral), y aquellos que transmiten menos significado, pobres (medios de comunicación escritos). En cuanto a la cantidad, debe haber suficiente información para poder desarrollar el trabajo.
4. Temporalidad	La rapidez es un factor importante a la hora de utilizar la información. Por ello, la comunicación escrita es un medio de comunicación pobre por la tardanza en elaborar los informes, es decir, su información puede quedar obsoleta. Las telecomunicaciones han contribuido de manera excepcional a la velocidad de transmisión de la información.
5. Accesibilidad	Es una de las características más importantes de la información. Es determinante para el usuario la facilidad de acceso a la fuente de información, aunque ésta pueda ser de menos calidad. De hecho, son varias las razones que llevan a los directivos a utilizar las fuentes más accesibles: la estructura de la organización puede restringir el acceso a fuentes de información valiosa y de calidad, y por otro lado, algunos empleados tienen prohibido fiarse de ciertos tipos de información por lo que utilizan fuentes que hayan utilizado antes y que sean accesibles.
6. Simbolismo	La información posee un valor simbólico, ya que la posesión de determinada información por determinados usuarios confiere un prestigio a esa persona, aunque no le sea a ésta de utilidad.

Por otra parte la comunicación escrita en una empresa debemos de decir que permanece, es decir, se tiene la información en escritos para volverla a usar. Permite reflexionar antes de escribir, es decir, se define y se piensa bien los que se desea escribir. Se registra y es fuente de información. Por otra parte tiene el inconveniente que no hay retroalimentación inmediata. Se puede dar una interpretación equivocada del mensaje. Disminuye el índice de interdependencia y fomenta el asilamiento. Como características de la comunicación escrita podemos enunciar las siguientes:

Claridad	Precisión	Síntesis	Naturalidad	Cortesía
Es decir, escribir con un pensamiento transparente, comprensible, directo con los conceptos bien digeridos. La claridad es la exposición limpia, correcta, es redactar un texto entendible sin que de lugar a dudas.	Es la obligación o necesidad imprescindible que fuerza a ejecutar una cosa. Determinación, exactitud rigurosa, puntualidad, concisión. Emplear únicamente las palabras que sean precisas y necesarias.	En el compendio de aspectos de un texto pero no de todos sino únicamente de lo más importante, de las parte más esenciales. La síntesis se realiza en base a las ideas principales del texto y con nuestras propias palabras.	Con esto nos referimos a utilizar la lengua más usual o más habitual. Escribir con nuestro propio vocabulario sin rebuscamientos en el modo de proceder.	Tratar con atención y respeto a la persona a la cual le redactamos, lo cortés no quita la sencillez, la cortesía es parte de la educación y por lo tanto debemos de tenerla muy en cuenta.

Podemos ver el valor de la comunicación interna por los siguientes aspectos: le ayuda a la empresa conservar las distintas partes en coordinación. Le facilita la interiorización, aceptación, difusión e introducción de las nuevas pautas y valores de gestión que van con el desarrollo organizacional. Y se vuelve un elemento que favorece el desarrollo personal, la motivación y la integración.

La comunicación externa con el público en general, los medios de comunicación, la competencia, los proveedores, intermediarios y clientes es igualmente vital como la interna. Por lo que entre ellas se debe dar una integración muy alta.

2.1. Clasificación individualizada de la comunicación escrita (carta, oficio, memorándum, circular, acuerdos, orden del día, edictos, notificaciones, etc.)

En el ambiente de trabajo aparece la urgencia de crear y elaborar comunicaciones breves escritas que necesitan de la habilidad para usar una redacción moderna, clara y precisa que cubra el fin que busca. Hoy en día a través del servicio de correos se genera la mensajería a nivel nacional e internacional. Esto les ayuda a las empresas grandes a enviar artículos y documentos diversos a sus consumidores nacionales e internacionales.

Por lo que es necesario tener familiaridad con los formatos y los requisitos que se piden ahí. Así tenemos por ejemplo el memorándum que es la palabra castellanizada en singular y memorandos en plural. Significa algo que debe tenerse presente. Se utiliza en las empresas de iniciativa privada. Comprende cuatro palabras claves: **De** (se escribe el nombre de la persona y el departamento que lo envía), **Para** (se escribe el nombre de la persona y el departamento a quien se le envía), **Asunto** se redacta en pocas palabras el contenido del texto y **Fecha** (día, mes y año).



Las palabras clave que comprende el memorándum pueden variar en su orden o colocación, pero jamás deben de olvidarse. Por ser una comunicación breve escrita este documento carece de saludo, despedida y nombre del firmante pro se escriben las iniciales para plasmar la rúbrica. Se les puedes sacar una copia y se señala para quien va dirigida.

EJEMPLO DE MEMORANDUM

	COM, S. A. DE C. V. Av. Vía Pía 45, Col. Roma Del. Benito Juárez, México, D. F. C. P. 03900
Memorandum	
Para: Mauricio del Moral , Director General	
De: Luz María Durán	
Asunto: Reunión de Ventas	
El área de ventas llevará a cabo su reunión mensual el día 22 de Abril del 2008. En la reunión se discutirán los temas referentes al incremento de ventas que se ha alcanzado en el último trimestre. Es muy importante contar con su presencia. Saludos a UD.	
Atentamente Luz María Durán Gerente Ventas	

Existe una diversidad de documentos oficiales que requieren una redacción muy específica y no es posible ejemplificarlos pero vamos a definir algunos de ellos:

Diversas Comunicaciones Escritas	
Instancia	Solicitud a una persona de rango superior o instituciones.
Acuerdo	Comunicación generada por jefes para dar instrucciones u órdenes.
Circular	Comunicación escrita que contiene disposiciones reglamentarias.
Oficio	Es de carácter oficial y sirve para informar, citar, otros documentos.
Notificación	Es el oficio de respuesta a una instancia.
Carta Comercial	Escrito cuyo fin es vender, comprar, agradecer, cobrar, entre otros.
Oficio-Circular	Es dirigido a varias entidades y establece disposiciones limitadas.
Ley	Conjunto de preceptos aprobados por el Poder Legislativo.
Decreto	Contiene las resoluciones del Presidente de la República.
Edicto	Llamamiento público que anuncia una autoridad (civil o religiosa).
Reglamento	Conjunto de preceptos que rigen una corporación.
Instructivo o Manual de procedimiento	Conjunto de disposiciones o normas para la ejecución de un trabajo determinado.
Acta	Sirve para reseñar un hecho o un acto. Permite dejar constancia.
Dictamen	Emite un juicio, opinión o sentencia sobre un asunto determinado.
Convocatoria	Invitación formal al público, socios, consejeros y accionistas a un acto.
Orden del Día	Ayuda a que el acto se realice en forma organizada y sea productivo.
Telegrama	Mensaje urgente que se trasmite por el telégrafo.
Fax	Documento enviado por teléfono o vía satélite.
Correo Electrónico	Mensaje enviado electrónicamente a una persona con cuenta de Internet

Respecto a las actas podemos decir que existen tres diferentes: acta verbal, acta narrativa y acta de resolución. El acta verbal se puede decir que es la transcripción escrita de todo lo que se dijo verbalmente en una reunión. La narrativa es la que relaciona sucesos y acontecimientos en un espacio y tiempo determinado. Y la de resolución es la que describe el resultado y análisis de una controversia dada en un evento administrativo.

Presento a continuación un modelo de acta:

ACTA N°.....

En la ciudad de..... siendo las..... horas del día..... en virtud de la convocatoria efectuada el día..... por el señor en su condición de..... mediante..... se reunieron en..... os siguientes socios de la sociedad.....:

<i>Nombre (cuotas) Suscritas</i>	<i>Representado por</i>	<i>En calidad de</i>	<i>Acciones</i>
.....
.....
			<i>Total.....</i>

Orden del día:

- 1. Comprobación del quórum (de los asistentes).*

Cuando se reúne la junta directiva, se indicarán los nombres de los miembros que se encuentren presentes, en el caso de sociedades mercantiles (S.A.), se expresará el nombre de los accionistas y el porcentaje de las acciones que posee cada uno de ellos (participaciones en el caso de S.L.).
- 2. Nombramiento del presidente y del secretario. Se indicarán éstos en el caso de que haya que nombrarlos):*

Se nombra como presidente de la reunión al señor..... y como secretario al señor.....
- 3. A partir de este apartado, se indicarán los distintos temas o asuntos a tratar de forma concisa en sus distintos puntos, como por ejemplo: reformas estatutarias, nombramientos, etc.*
- 4. Propositiones. Se indicará cualquier propuesta.*
- 5. Aprobación del acta (si procede).*

Luego de un receso de..... el secretario dio lectura al texto del acta el cual fue aprobado por unanimidad de los presentes. Sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión a las..... horas del día..... De todo lo en él tratado, así como de los asistentes y acuerdos adoptados, yo como Secretaria doy fe con el Visto Bueno del Sr. Presidente.
- 6. Firma presidente y secretario.*