



Curso a distancia

# APRENDIENDO ON - LINE

TEMA II  
LA COMUNICACIÓN MEDIANTE  
EL CORREO ELECTRÓNICO

Glòria Sanz Pinyol

---

## Introducción

1. El correo electrónico, un texto escrito.
2. Consejos de redacción.
3. Las cualidades de un buen texto escrito.  
Contenido.  
Lenguaje .  
Presentación.
4. Diez pasos para la elaboración de un mensaje de correo electrónico.
5. Guía de revisión de un mensaje de correo electrónico.

Actividades

## Introducción

El proceso de enseñanza y aprendizaje se basa en la comunicación entre el docente –o el equipo docente– y los estudiantes, individualmente y como grupo, así como también entre los distintos estudiantes que forman parte del grupo destinatario de un curso.

En un entorno virtual de formación, la comunicación se establece mediante el correo electrónico, que permite a todos los participantes enviar y recibir mensajes de manera rápida y sin que sea necesaria la presencia simultánea del emisor y del receptor.

Los mensajes de correo electrónico son textos escritos, por lo tanto el dominio de las convenciones de la lengua escrita y ciertas habilidades de redacción son imprescindibles para conseguir una comunicación fluida y eficaz.

### 1. El correo electrónico, un mensaje escrito

Actualmente, en la mayoría de empresas, por pequeñas que sean, los empleados implicados en tareas de gestión y organización han hecho del correo electrónico un medio habitual de transmisión de información. Podemos incluso afirmar que hoy en día la mayoría de los textos breves que se intercambian empleados y empresas se transmiten por medio del correo electrónico.

El correo electrónico es un canal de comunicación muy ágil, porque permite transmitir cualquier clase de escrito a un destinatario de una manera casi instantánea. Probablemente, esa inmediatez ha hecho que los mensajes electrónicos a menudo se elaboren de un modo rápido y poco cuidadoso, como si no tuvieran las propiedades de documento de una cierta permanencia —y, por tanto, de compromiso para el autor—, que generalmente se atribuyen a los textos escritos transmitidos por otros medios tradicionales.

A menudo los mensajes de correo electrónico son textos de mala calidad. Se escriben con un estilo telegráfico, con cierto desorden formal y de contenido, incluso con una ortografía descuidada. Alguien podría pensar que estamos ante la configuración de un nuevo tipo de texto, de código particular. Pero esa idea es falsa: el correo electrónico no es un nuevo tipo de texto, sino un canal de transmisión. El uso de un determinado canal de transmisión no debería perjudicar la calidad del lenguaje ni del contenido del texto, si así fuera, arriesgaríamos la efectividad de la comunicación.

Que un mensaje pueda ser transmitido con rapidez no significa que tengamos que escribirlo con rapidez. Los textos que transmitimos por medio del correo electrónico deben redactarse con la misma atención que dedicaríamos a una nota o a una carta breve. Y la calidad que requieren es también similar a la de los textos escritos de uso social en general.

Los mensajes de correo electrónico son textos escritos que se producen en una relación generalmente formal (entre profesionales). Poseen las características básicas de los textos escritos convencionales y formales. Como sucede con las cartas, admiten diferentes grados de formalidad, pero se mantienen dentro de una franja de formalidad intermedia, condicionada por el uso del código escrito y por el tipo de relación entre el emisor y el receptor.

En la relación docente es muy importante que la comunicación sea clara y efectiva, tanto en las comunicaciones más académicas (relacionadas con la transmisión de contenidos didácticos) como en las comunicaciones de organización del trabajo. La calidad de la comunicación asegura la efectividad de la relación con el tutor y con los compañeros del curso y, por lo tanto, agiliza todas las tareas relacionadas con los objetivos de aprendizaje. En consecuencia, es importante tener en cuenta que los mensajes de correo electrónico que enviamos como participantes en un curso sean textos escritos con una cierta calidad.

Para explicar las características que debería reunir un buen mensaje escrito, es útil observar las diferencias entre la comunicación oral y la comunicación escrita. La principal característica de la conversación (la situación más representativa y frecuente de la comunicación oral) es que el emisor y el receptor están presentes en un mismo momento y lugar y, por lo tanto, es posible la interacción simultánea. Ello significa que, por medio de signos verbales y no verbales, el emisor y el receptor pueden enviarse mensajes que confirman la comprensión del discurso, y, en consecuencia, pueden intervenir modificándolo y adaptándolo al nivel de comprensión y a los objetivos de comunicación.

En cambio, los mensajes escritos, y entre ellos los mensajes de correo electrónico, se elaboran y se envían para que el destinatario los lea posteriormente. Es decir, se elaboran para un receptor que no está presente en el momento o en el lugar de producción del mensaje. Las características del contexto —no compartido simultáneamente por el emisor y el receptor— hacen que el uso de mensajes no verbales, como por ejemplo: los gestos o las miradas que se dirigirían los interlocutores en la conversación verbal simultánea, no funcionen como recurso de verificación de la comprensión del mensaje. Obviamente, tampoco se produce ninguna demanda explícita de aclaraciones. Por esa razón la comunicación escrita requiere, por una parte, que el contenido del mensaje sea seleccionado con atención, teniendo en cuenta el destinatario y los objetivos de la comunicación y, por otra, que el lenguaje mediante el cual se transmite sea claro y preciso. En general, el código verbal escrito es más correcto (sometido a la normativa lingüística), más formal, más explícito y más preciso que el lenguaje oral.

En resumen, un mensaje de correo electrónico es un texto escrito de carácter formal. Para elaborarlo, debemos seleccionar la información con criterios de economía y presentar las ideas estructuradas y con un cierto orden. Además, debemos usar las convenciones de la lengua escrita, con palabras y frases que eviten al máximo el riesgo de errores en la comprensión.

## 2. Consejos de redacción

Podríamos decir que escribir es poner el propio pensamiento por escrito ; no obstante, si tenemos en cuenta que el pensamiento fluye con un cierto desorden y que la mayor parte de las veces escribimos para que otra persona comprenda el mensaje, entenderemos que resulta primordial dar forma a las ideas para que puedan ser comprendidas con facilidad.

Redactar es una tarea compleja: hemos de conocer y decidir las informaciones y las ideas que queremos transmitir, necesitamos encontrar el mejor orden formal y de contenido, y usar los signos de un código— la lengua escrita— con precisión. Cuando escribimos un texto ponemos en práctica conocimientos y habilidades muy diversos.

Así pues, parece que escribir un buen texto requiere múltiples tareas que no pueden desarrollarse todas al mismo tiempo. Por tanto, será muy útil planificar la labor de redacción y considerarla como un proceso, divisible en fases, que nos permita dedicarnos en cada momento a diferentes aspectos del texto.

En el proceso de redacción podemos distinguir tres etapas, que a continuación exponemos, junto con algunos consejos prácticos para elaborar un buen escrito.

### PLANIFICACIÓN

Son los momentos previos a la redacción, en los que nos tendremos que plantear cuestiones sobre los componentes de la situación comunicativa (emisor, receptor, objetivo, contexto...). Por ejemplo: ¿Quién soy? ¿Qué imagen quiero transmitir de mí mismo/a? ¿A quién me estoy dirigiendo? ¿Qué sabe del tema? ¿Qué necesita saber? ¿Qué propósito tiene el mensaje? ¿Qué reacción espero del receptor?

En resumen, antes de empezar a redactar, es aconsejable reflexionar. Las respuestas a estas preguntas nos ayudarán a definir aspectos tan importantes como el de la información necesaria, y a elegir el modelo de lenguaje más adecuado.

En esta fase inicial, podemos elaborar notas previas que nos ayuden a explorar el pensamiento y dedicarnos a redactar el texto en una fase posterior, cuando ya hayamos tomado las decisiones más importantes y dispongamos de un esquema o guión previo.

### REDACCIÓN

A partir de unas notas o del guión previo, y de acuerdo con las decisiones que hayamos tomado, podemos empezar a redactar. Para hallar la mejor manera de expresar las ideas de manera clara y ordenada, es bueno empezar a redactar teniendo en cuenta, sobre

todo, el contenido, ya nos dedicaremos después a los aspectos más formales. Es necesario considerar que estamos redactando un borrador, que iremos ajustando y mejorando. En cualquier momento podemos volver a los fragmentos anteriores y modificarlos.

## REVISIÓN

En realidad, la revisión es una etapa simultánea a la de redacción. Consiste en ir relejendo, corrigiendo y mejorando los fragmentos escritos. Es necesario ir revisando al escribir para valorar si estamos consiguiendo nuestros propósitos. Sólo cuando nos demos por satisfechos, podremos decir que hemos elaborado la versión final, de la que, además, deberemos cuidar la presentación gráfica.

Sin embargo, a pesar de lo expuesto, se puede decir que, para escribir un buen texto, no existen recetas únicas. Cada uno deberá encontrar las estrategias de su propio proceso de redacción: generar ideas, relacionarlas, agruparlas, buscar la mejor manera de expresarlas... Por ejemplo, hay personas que escriben las notas previas directamente en la pantalla; otras, en cambio, prefieren acudir al ordenador cuando ya tienen un guión previo escrito a mano.

Lo más importante es entender que los mejores resultados se obtienen cuando el texto avanza y se va configurando progresivamente, desde las notas previas a la versión final. En la medida en que concibamos el hecho de escribir como un proceso, analizando sus etapas y afrontándolas paulatinamente con cuidado, los resultados serán muy satisfactorios. Además, el esfuerzo se rentabiliza mucho con la práctica.

### 3. Cualidades de un buen escrito

Un buen texto escrito es aquél que consigue los objetivos que se había propuesto el autor. En los ámbitos relacionados con actividades profesionales (gestión, organización, formación...) los textos escritos deben reunir cualidades que los hagan claros y eficaces en sus diferentes aspectos básicos: el contenido, el lenguaje y la presentación.

Hay una propiedad que resume las cualidades de los textos eficaces. Recibe el nombre de legibilidad. Este concepto se define como la facilidad con la cual se puede leer y comprender un texto. Para que un texto tenga esta cualidad es necesario utilizar recursos que hagan que el texto facilite el proceso lector, es decir, el tiempo y la atención del lector o la lectora. O sea, los textos más legibles requieren menos esfuerzo de comprensión y su contenido principal se recuerda mejor.

La legibilidad se consigue con una suma de condiciones en los diversos aspectos del texto:

- una buena selección de la información y un orden lógico de las ideas
- un lenguaje claro y accesible
- una presentación gráfica que facilite la lectura

Estas tres condiciones aseguran que un mensaje escrito sea comprendido y consiga su objetivo. A continuación las completamos en cada aspecto.

## EL CONTENIDO

El primer consejo en relación al contenido de un texto se refiere a la extensión. Los textos cortos, si incluyen toda la información necesaria, siempre son más fáciles de leer que los textos largos. Con ese objetivo, debemos escoger la información necesaria con criterios estrictos de economía, teniendo en cuenta, sobre todo, el objetivo de nuestra comunicación y los conocimientos previos del lector.

En segundo lugar, cualquier escrito, por breve que sea, debería tener una buena organización de las ideas. La experiencia nos dice que las ideas son más fáciles de entender y, por tanto, también de transmitir, cuando se presentan en divisiones que las agrupan según alguna relación de significado, y ordenadas de una manera lógica. Es decir, las divisiones y el orden son los principales recursos para conseguir la comunicación efectiva.

Para buscar una buena ordenación del contenido, existen diversas posibilidades. El tema y el propósito del mensaje nos ayudarán a encontrarla, pero también es básico tener siempre en cuenta cuál es el orden que hará más fácil el camino del lector para ir avanzando en la comprensión del mensaje.

A título meramente orientativo, citaremos que la tradición y las convenciones suelen dividir los textos en tres partes, que se adaptan, con algunas variaciones, a diferentes tipos de textos:

- Introducción : presenta el tema o el objetivo del texto.
- Desarrollo : expone las ideas ordenadas y relacionadas.
- Conclusión : realiza una síntesis final y cierra el texto.

Por otra parte, las divisiones temáticas deberían ser fáciles de identificar. Además de ser un buen recurso de presentación gráfica, la división de los párrafos marca giros temáticos en el texto, es decir, ayuda a comprender el contenido del texto y la relación que se establece entre las ideas.

Finalmente, tan importantes como las divisiones y la ordenación temática son las relaciones lógicas entre las ideas que se presentan dentro de las partes. Un salto, un vacío, una ambigüedad o una contradicción en la información del texto pueden dejar sin eficacia una parte de este último o todo el mensaje, porque rompen la coherencia del texto.

Las ideas mantienen entre sí relaciones de causa, consecuencia, orden cronológico, etc. Las frases cobran significado por el significado de las frases anteriores y posteriores. Y para que se entienda una idea hay que mostrar la relación que mantiene con las ideas anteriores y posteriores. Para asegurar la coherencia, deberemos usar cuidadosamente los enlaces entre palabras y frases: las conjunciones, los signos de puntuación y los recursos para repetir un concepto anterior sin repetir la misma palabra, por ejemplo, utilizando sinónimos o pronombres.

## EL LENGUAJE

En los mensajes escritos de carácter formal, como los mensajes que intercambiamos en un curso virtual, debemos cuidar la corrección lingüística y usar un registro de formalidad intermedia. Es decir, la situación no requiere un lenguaje demasiado culto ni deberíamos abusar de los tecnicismos. Pero tampoco podemos escribir de la misma manera en que hablaríamos en una charla de carácter privado.

El nivel de formalidad se refleja en aspectos como las fórmulas de saludo y de despedida, el tratamiento (usted, tu, vosotros), el uso de la variedad estándar o dialectal, etc. Especialmente en los primeros contactos o cuando un mensaje va dirigido a diversos destinatarios, se debe utilizar un lenguaje formal.

Sin embargo, debido al tipo de relación que se suele establecer entre los participantes en un curso, puede decirse que el modelo de lenguaje más adecuado se sitúa dentro de una franja de formalidad media no demasiado alta, porque se admite un cierto grado de personalización, además del tono cordial que va generando la actividad compartida.

Algunos rasgos formales de los textos de este tipo de relación son los siguientes:

- Uso del saludo y de la despedida.
- Corrección lingüística.
- Uso de la variedad común o estándar.
- Ausencia de coloquialismos.
- Información objetiva y tono neutro.

Algunos ejemplos de rasgos poco formales, pero posibles en una relación de grupo de estudio son los siguientes:

- Entre las posibles fórmulas de saludo y de despedida, acostumbramos a elegir aquellas opciones que indican proximidad: "apreciado, ¡hola!, cordialmente, ¡hasta pronto!...".
- Se pueden admitir ciertos usos de transcripción del estándar oral; por ejemplo, podríamos escribir "OK" en vez de "de acuerdo".



— Según sean el tema y la intención, podemos incluir en el texto cierta subjetividad y un lenguaje de tono cordial.

La corrección lingüística de los textos asegura su buena comprensión. Un error ortográfico o de teclado puede provocar dudas en el lector, que constituirán un obstáculo para una lectura fluida. Además, la corrección favorece la buena imagen del emisor. En cambio, los errores de lenguaje lo desprestigian, porque se asocian con un nivel bajo de formación y con una redacción descuidada.

Es fácil comprobar que la mayoría de los errores ortográficos de nuestros escritos están causados por la redacción rápida y la falta de revisión final. Claro está que no sólo existen los errores ortográficos: también son errores lingüísticos las palabras procedentes de otras lenguas, si tienen un equivalente genuino, el género erróneo de un sustantivo, los errores en la flexión de los adjetivos o en la conjugación de los verbos y la falta de concordancia verbal.

Será de mucha utilidad tener a mano diccionarios que nos permitan confirmar el significado o la ortografía de las palabras y alguna gramática para resolver dudas de morfología y sintaxis. Pero tanto o más importante es efectuar siempre una lectura atenta del texto completo antes de enviarlo, aunque se trate de un escrito muy breve.

Finalmente, nos referiremos a ciertos criterios de estilo. Todos los textos tienen estilo, no sólo los textos literarios; por estilo se entiende la manera que escogemos para comunicar una idea. Incluso manteniéndonos en los límites de la corrección lingüística y en una franja de formalidad intermedia, tenemos diversas posibilidades de estilo, porque la lengua es un sistema de signos muy rico y variado, que ofrece muchas posibilidades.

Para encontrar el mejor estilo es importante tener en cuenta qué criterios nos ayudan a hacer el texto comprensible. Son, principalmente, la economía, la claridad y la precisión, que se reflejan tanto en la elección de las palabras como en la construcción de las oraciones. El estilo que sigue estos criterios se denomina lenguaje sencillo, y recibe este nombre porque su objetivo es el de resultar accesible y comprensible. El lenguaje complejo nos aleja del receptor, el lenguaje claro nos aproxima a él.

Para escribir con palabras sencillas, es aconsejable escoger palabras habituales y conocidas, que sean a la vez claras y precisas. Cuando hay que optar entre diversos sinónimos, es mejor no elegir palabras complejas o poco frecuentes, especialmente si no aportan ningún matiz de significado respecto a otras más usuales.

Para construir frases directas es aconsejable no abusar de las estructuras sintácticas complejas, con muchas subordinadas, evitando los incisos demasiado largos, y ordenando los elementos del texto según el orden convencional: sujeto + verbo + complementos.

## LA PRESENTACIÓN

La presentación gráfica del texto es un recurso muy importante para conseguir legibilidad. El tamaño de letra adecuado, líneas en blanco entre el saludo, los párrafos del texto y la despedida dan un aspecto agradable al texto y facilitan la lectura.

En otros tipos de texto más complejos, por ejemplo ciertos trabajos académicos, podremos usar, además, marcas de énfasis, como el uso de negritas en los títulos o en las palabras clave, columnas, sangrados, tablas, índices, etc.

#### 4. Diez pasos para la elaboración de un mensaje de correo electrónico

1. Escoja un buen título identificador para el mensaje: una o dos palabras o una frase muy breve.
2. Escriba un saludo adecuado al nivel de formalidad.
3. Tenga siempre en cuenta el punto de vista del receptor.
4. Elabore unas notas breves o un guión con la información que desea transmitir.
5. Redacte el mensaje pensando primero el contenido.
6. Revise el contenido del primer borrador: ¿dice todo aquello que debe decir y sólo aquello que debe decir?
7. Revise la forma del texto: tratamiento, concordancia verbal, corrección lingüística, etc. ¿Contiene palabras difíciles de entender? ¿Las frases son demasiado complicadas?
8. Escriba una fórmula de despedida adecuada al mensaje y al saludo.
9. Lea atentamente el mensaje, pensando, sobre todo, en el receptor.
10. Y, finalmente, verifique los datos de la transmisión.

## 5. Guía de revisión de un mensaje de correo electrónico

### 1. Imagen del texto

- |  |                             |                             |
|--|-----------------------------|-----------------------------|
| a) ¿El texto es agradable a la vista?                              | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| b) ¿Se distinguen el saludo, el cuerpo, y la despedida?            | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| c) ¿Los párrafos o apartados tienen unas dimensiones equilibradas? | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |

### 2. Contenido

- |  |                             |                             |
|--|-----------------------------|-----------------------------|
| a) ¿Contiene toda la información necesaria?    | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| b) ¿El objetivo del texto queda claro?         | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| c) Si espera respuesta, ¿lo indica claramente? | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| d) ¿Ha prescindido de todo lo innecesario?     | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |

### 3. Estructura

- |   |                             |                             |
|---|-----------------------------|-----------------------------|
| a) ¿La estructura del texto es fácil de seguir?                 | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| b) ¿La información principal ocupa un lugar destacado?          | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| c) ¿El orden de la información es el más adecuado?              | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| d) ¿En el texto se distingue una introducción y una conclusión? | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |

### 4. Lengua

- |  |                             |                             |
|--|-----------------------------|-----------------------------|
| a) ¿Se mantienen el tono y el registro lingüístico de manera uniforme? | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| b) ¿En el texto predominan las frases cortas y ordenadas?              | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| c) ¿Las frases largas están bien puntuadas?                            | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| d) ¿Ha prescindido de expresiones superfluas?                          | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |

### 5. Vocabulario

- |  |                             |                             |
|--|-----------------------------|-----------------------------|
| a) ¿Todas las palabras son sencillas y conocidas?              | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| b) ¿Todas las palabras son lo suficientemente precisas?        | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| c) Si hay palabras cultas o técnicas, ¿cree que se entenderán? | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |

### 6. Datos de identificación del texto

- |  |                             |                             |
|--|-----------------------------|-----------------------------|
| a) ¿El título o tema del texto es lo bastante explícito? | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| b) ¿El nombre del autor aparece al final?                | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| c) ¿Ha verificado los datos del/de los destinatario/s?   | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |

## ACTIVIDADES

A continuación le proponemos una actividad de redacción que le permitirá poner a prueba y ejercitar sus habilidades de redacción. Además, será útil para practicar el envío de mensajes al espacio común de comunicación: el foro. Es un buen momento para entrar en contacto con el grupo y para verificar si el sistema de transmisión funciona correctamente.

### Instrucciones

Redacte un mensaje de autopresentación para dirigirlo al foro del curso *Aprendiendo on-line* .

Tenga en cuenta que se dirige a un grupo amplio de compañeros de trabajo. Puede ser que conozca a algunos pero, como se dirige a un grupo, el lenguaje más adecuado debe ser correcto y de cierta formalidad.

Para poner en práctica los contenidos del tema, el mensaje debe presentar una cierta estructura de contenido. Le proponemos la siguiente:

**Saludo**

Presentación personal que incluya algún dato sobre su responsabilidad en la empresa o sus tareas habituales.

Alguna información sobre el curso en el que se ha inscrito, por ejemplo, los motivos de su elección.

Alguna idea sobre sus expectativas en relación a este curso introductorio o bien su opinión sobre el entorno virtual de formación.

**Despedida**

**Nombre y apellido**

Le recomendamos seguir los pasos para la elaboración de un mensaje de correo electrónico (apartado 4).

¡No olvide enviar su mensaje: la tutora y sus compañeros están deseando conocerle!

## EVALUACIÓN

Esta actividad permite la autocorrección. Una vez redactado su mensaje, puede aplicar la guía de revisión (apartado 5) para revisarlo y mejorarlo.

Además, cuando su mensaje aparezca en el foro, su tutora podrá leerlo y valorarlo. Si ella opina que su texto debería mejorar en algún aspecto, le enviará un mensaje personal con sus apreciaciones y sugerencias.