

Instrumentos de comunicación escrita organizacional

Carta – Memorándum – Correo electrónico

1. La importancia del formato en la vida organizacional

En el entorno institucional, comunicar no consiste únicamente en transmitir información; implica **producir efectos administrativos, jurídicos y simbólicos**. Cada mensaje se inserta dentro de una estructura de autoridad, de procedimientos y de responsabilidades. Por ello, el instrumento elegido no es neutro: modifica la interpretación, la fuerza del acto comunicativo y la posibilidad de que este sea reconocido como válido.

La comunicación escrita, a diferencia de la oral, deja permanencia. Puede ser archivada, auditada, citada posteriormente o utilizada para reconstruir decisiones. Desde esta perspectiva, el formato funciona como un **marco de legitimidad**.

El estudioso Carlos Fernández Collado indica que los canales formales son esenciales para mantener la coordinación y el control dentro de las organizaciones complejas. Sin ellos, las acciones se dispersan y la responsabilidad se diluye.

Por tanto, aprender a diferenciar instrumentos no es una cuestión estética; es una competencia estratégica.

2. Comunicación formal y construcción de institucionalidad

Las organizaciones necesitan estabilidad. Para lograrla, convierten la comunicación en procedimientos repetibles que garanticen orden. La escritura cumple aquí un papel fundamental porque:

- fija decisiones
- establece precedentes
- delimita competencias
- genera seguridad jurídica
- protege a las partes involucradas

Horacio Andrade explica que la formalización disminuye la incertidumbre y facilita la cooperación, pues todos saben cómo deben comunicarse determinadas situaciones.

Cuando un funcionario utiliza el instrumento incorrecto, no solo arriesga que el mensaje sea mal entendido; también debilita el sistema que sostiene la autoridad institucional.

3. Instrumentos como niveles de formalidad

Podemos imaginar los instrumentos como **escalones**. Cada uno responde a una intensidad distinta de oficialidad, permanencia y representación.

Algunos están diseñados para proyectar la imagen pública de la entidad. Otros, para asegurar eficiencia interna. Otros, para agilizar intercambios cotidianos.

El error frecuente es creer que cualquiera puede sustituir al otro. En realidad, cumplen misiones diferentes.

4. La carta: representación y protocolo

4.1 Naturaleza del instrumento

La carta es, históricamente, el vehículo principal de comunicación oficial entre instituciones y entre estas y la ciudadanía. Su peso simbólico proviene de que **habla en nombre de la organización**, no solo del individuo que la redacta.

Al emitir una carta, la institución se hace visible y asume públicamente una posición.

4.2 Justificación de su uso

Se utiliza cuando el mensaje requiere:

- solemnidad
- reconocimiento de jerarquías
- formalización de relaciones
- posible incorporación a expedientes

Joan Costa recuerda que cada acto comunicativo construye imagen corporativa. Una carta mal presentada o enviada por un medio inadecuado puede deteriorar la percepción de profesionalismo.

4.3 Implicaciones administrativas

La carta permite:

- dejar constancia verificable
- ser numerada y archivada
- sostener procesos legales
- demostrar cumplimiento de deberes

Por ello, suele emplearse en invitaciones oficiales, respuestas formales, solicitudes interinstitucionales o comunicaciones que implican compromisos.

4.4 Ejemplo explicado

Si una entidad desea invitar a una autoridad nacional a una actividad, hacerlo mediante una aplicación de mensajería instantánea reduciría la investidura del acto. La carta, en cambio, respeta el protocolo y genera registro.

5. El memorándum: coordinación y responsabilidad interna

5.1 Naturaleza del instrumento

El memorándum surge de la necesidad de que las organizaciones funcionen día a día. No busca solemnidad sino **operatividad**.

5.2 Justificación de su uso

Es apropiado cuando se requiere:

- ordenar acciones
- distribuir tareas
- advertir incumplimientos
- comunicar lineamientos

La economía del lenguaje es fundamental: debe ser claro, directo y ejecutable.

5.3 Implicaciones administrativas

Su mayor fortaleza es que establece responsabilidades. Permite verificar posteriormente si el destinatario cumplió o no.

Esto reduce conflictos, ya que evita interpretaciones subjetivas sobre lo que se solicitó.

5.4 Ejemplo explicado

Si una jefatura necesita que un funcionario entregue un informe antes del viernes, el memorándum formaliza la solicitud, define plazo y deja respaldo para futuras evaluaciones.

6. El correo electrónico: agilidad con responsabilidad

6.1 Naturaleza del instrumento

El correo transformó la dinámica organizacional. Introduce rapidez, posibilidad de comunicación simultánea con múltiples actores y facilidad para compartir documentos.

6.2 Justificación de su uso

Es ideal para coordinaciones cotidianas, confirmaciones o intercambio de información preliminar.

Permite que los procesos avancen sin la lentitud de trámites más formales.

6.3 La falsa sensación de informalidad

Muchos trabajadores creen que el correo es efímero, pero no lo es. Daniel Cassany insiste en que todo texto escrito en entornos laborales tiene consecuencias. Puede almacenarse, reenviarse y transformarse en evidencia.

6.4 Límites del correo

Hay situaciones donde su alcance resulta insuficiente:

- sanciones formales
- decisiones de alto nivel
- comunicaciones que exigen firma
- actos protocolarios

En estos casos, debe complementarse con otros instrumentos.

6.5 Ejemplo explicado

Coordinar la hora de una reunión por correo es adecuado. Notificar una apertura de procedimiento disciplinario probablemente no lo sea.

7. Impacto de la elección incorrecta

Usar mal el instrumento puede generar:

- debilitamiento de la autoridad
- nulidad de actuaciones
- conflictos laborales
- pérdida de confianza
- cuestionamientos éticos

Por eso, la selección es parte del ejercicio profesional responsable.

8. Competencia estratégica del comunicador

El dominio real aparece cuando el profesional, antes de escribir, se pregunta:

- ¿qué efecto necesito lograr?
- ¿qué respaldo podría requerirse mañana?
- ¿quién debe quedar formalmente involucrado?

Responder estas preguntas guía la elección.

9. Más allá del texto: cultura organizacional

La forma en que una institución comunica revela su cultura. Organizaciones rigurosas tienden a cuidar protocolos; organizaciones desordenadas improvisan canales.

Aprender a usar instrumentos correctamente contribuye a fortalecer la institucionalidad.

La teoría de los instrumentos de comunicación escrita organizacional enseña que **el medio es parte del mensaje**. No basta con tener razón; es necesario comunicarla dentro del marco que le otorgue validez y legitimidad.

Quien domina este principio protege su trabajo y eleva la calidad de la gestión pública o privada.

Bibliografía recomendada para estudiantes

- Carlos Fernández Collado – *La comunicación en las organizaciones*.
- Horacio Andrade – *Comunicación organizacional interna*.
- Joan Costa – *La imagen de empresa*.
- Daniel Cassany – *La cocina de la escritura*.