

03

Comunicación Escrita



La capacidad de escribir y de leer requiere
un periodo de adiestramiento para
llegar a conocer el código, los signos, reglas
y normas que organizan el sistema de
escritura empleado.

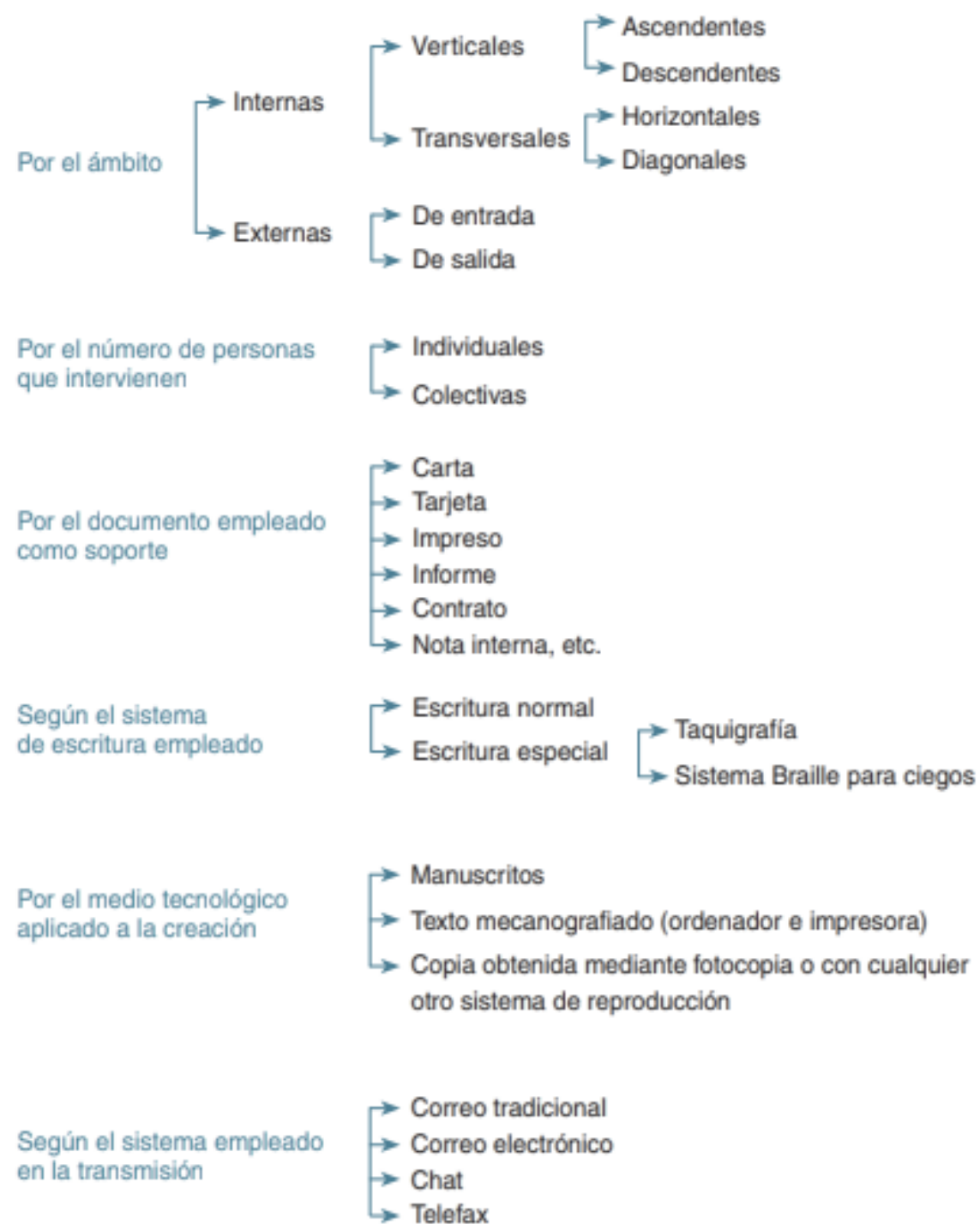
IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN ESCRITA

- **VENTAJAS.** Proporciona registros, referencias y defensas legales, se puede preparar con cuidado y se dirige a auditorio numeroso.
- **DESVENTAJAS.** Ser mal explotada por redactores ineficiente, no provocar retroalimentación inmediata y ser demasiado extensos o utilizar gramática deficiente

Características del mensaje escrito

La escritura necesita del lenguaje hablado	La escritura surgió en una etapa del desarrollo cultural humano posterior a la aparición de la palabra como medio de expresión. Podemos asegurar que nació por la necesidad de plasmar en soporte físico las ideas, buscando la permanencia.
Es una comunicación diferida	No es necesario que el emisor esté presente en el momento de la recepción del mensaje, esta circunstancia priva al lenguaje escrito de muchos de los recursos expresivos de que goza el oral y hace que sea más difícil expresar una idea o describir un objeto con la escritura como único recurso. Otra de sus peculiaridades es que no permiten la retroalimentación inmediata.
Hay que «elaborar» el mensaje	Es necesario pensar sobre el contenido y la forma del mensaje para que se entienda bien. A este proceso podemos dedicar tanto tiempo como queramos, interrumpirlo y volver a retomarlo, corregirlo, modificarlo, o añadir nuevos elementos. Estas son sus ventajas respecto al mensaje verbal.
Permite la comunicación múltiple y simultánea	El mismo texto se puede enviar a muchas personas a la vez, aun estando en lugares diferentes, y distantes unas de otras.
El mensaje es más impersonal	Solo los manuscritos conservan elementos personales que ayudan a identificar al emisor. Un escrito obtenido por medios mecánicos (impresora, imprenta, etc.) tiene un carácter menos personal que la comunicación verbal.
Permanencia	Los mensajes escritos perduran mientras existen los soportes que los contienen. Esa es otra de las razones para que pongamos cuidado al escribir.

En Resumen, la comunicación escrita se puede clasificar:



o u) G - o L , - G ay
 on , - on - o - o - o - o - o
 2u a G; - o - o - o - o - o
 G / - o - o - o - o - o - o - o
 i - o - o - o - o - o - o - o
 u o C - o - o - o - o - o - o
 - o - o - o - o - o - o - o
 o - o - o - o - o - o - o

la feaven buen bua por
 lumen en
 neper enfluen
 m abue
 men

Taquigrafía

4. Gancho o; letras r, rr y l: La marca de la rr casi nunca se necesita.

	O	R	RR	L
	o	r	rr	l
lo	lo	mar	mar	letra
le	le	sol	sol	sola
tal	tal	zorra	zorra	madera
mal	mal	rara	rara	flotan

La comunicación escrita es tan importante para la empresa, que gran parte del tiempo empleado en tareas de administración se dedica a su elaboración, registro y manejo.

No existe un estilo de redacción fijo o estándar, pero sí ciertas condiciones que deben tenerse presentes al redactar los escritos comerciales:


Las comunicaciones escritas en el ámbito empresarial no persiguen la belleza literaria, sino la efectividad (vender, comprar, agradecer, reclamar, presentar, informar, promocionar, etc.), aunque no por ello deben ser aburridas.




Textos mecanografiados

VS.

Textos Manuscritos



- Según la forma en que se presentan los escritos, en las Empresas, predominan los textos impresos ya que representan a la formalidad.



- Se reservan para la informalidad, para dar un carácter cercano, personal y con cierta familiaridad.

Herramientas para la edición y corrección de textos

Ordenadores, impresoras, así como el software específico para escritura, los llamados **procesadores de textos**, son herramientas de uso generalizado, debido a las múltiples ventajas de rapidez, precisión y calidad que ofrecen; pues además de *borrar, copiar, pegar, mover*, etc., disponen de diccionarios y correctores que, integrados en estos programas de escritura, nos permiten efectuar revisiones y modificaciones en varios idiomas. Asimismo suelen disponer de utilidades como la traducción y la búsqueda de sinónimos, que usados de manera correcta ayudan a conseguir óptimos resultados.

Condiciones del estilo comercial

- Brevedad
- Concisión
- Precisión
- Claridad
- Sencillez
- Propiedad
- Adecuación
- Corrección
- Cortesía

¿Qué hacer para mejorar el estilo?

- Uso correcto de la lengua (ortografía y sintaxis).
- Utilización de vocabulario amplio, preciso, específico y adaptado al tema.
- Estilo sencillo; evitar el lenguaje rebuscado y utilizar frases cortas.
- Secuencia de exposición adecuada.
- Tratar cada uno de los temas de forma independiente.
- Evitar los adornos innecesarios y los excesos literarios.
- Evitar los formulismo y las frases hechas.



La sintaxis es una rama de la gramática que estudia los principios de ordenamiento y combinación de las palabras y de los conjuntos que éstas forman dentro de la oración.

Hagamos el siguiente ejercicio...



Las comunicaciones escritas

Un farmacéutico acaba de apagar las luces de la farmacia. De golpe, aparece un hombre y le pide dinero. El propietario abrió la caja registradora. El joven desapareció después de obtener el dinero y lo guardó rápidamente en el bolsillo.

Test

Responda falso (F), verdadero (V) o no dispongo de información suficiente (?)

- Un hombre apareció después que el propietario apagara la luz.
- El ladrón fue un hombre.
- El hombre que apareció y pidió dinero era hijo del farmacéutico.
- El propietario vació la caja registradora.
- Una vez que el hombre le pidió dinero y lo tuvo en el bolsillo salió corriendo.
- Aunque en la caja registradora había dinero, el texto no dice la cantidad.
- El ladrón pidió dinero al propietario.
- Un hombre apareció en la farmacia para cobrar una factura.
- Cuando el hombre apareció era de día.
- El hombre que apareció en la farmacia abrió la caja registradora.

LAS COMUNICACIONES ESCRITAS

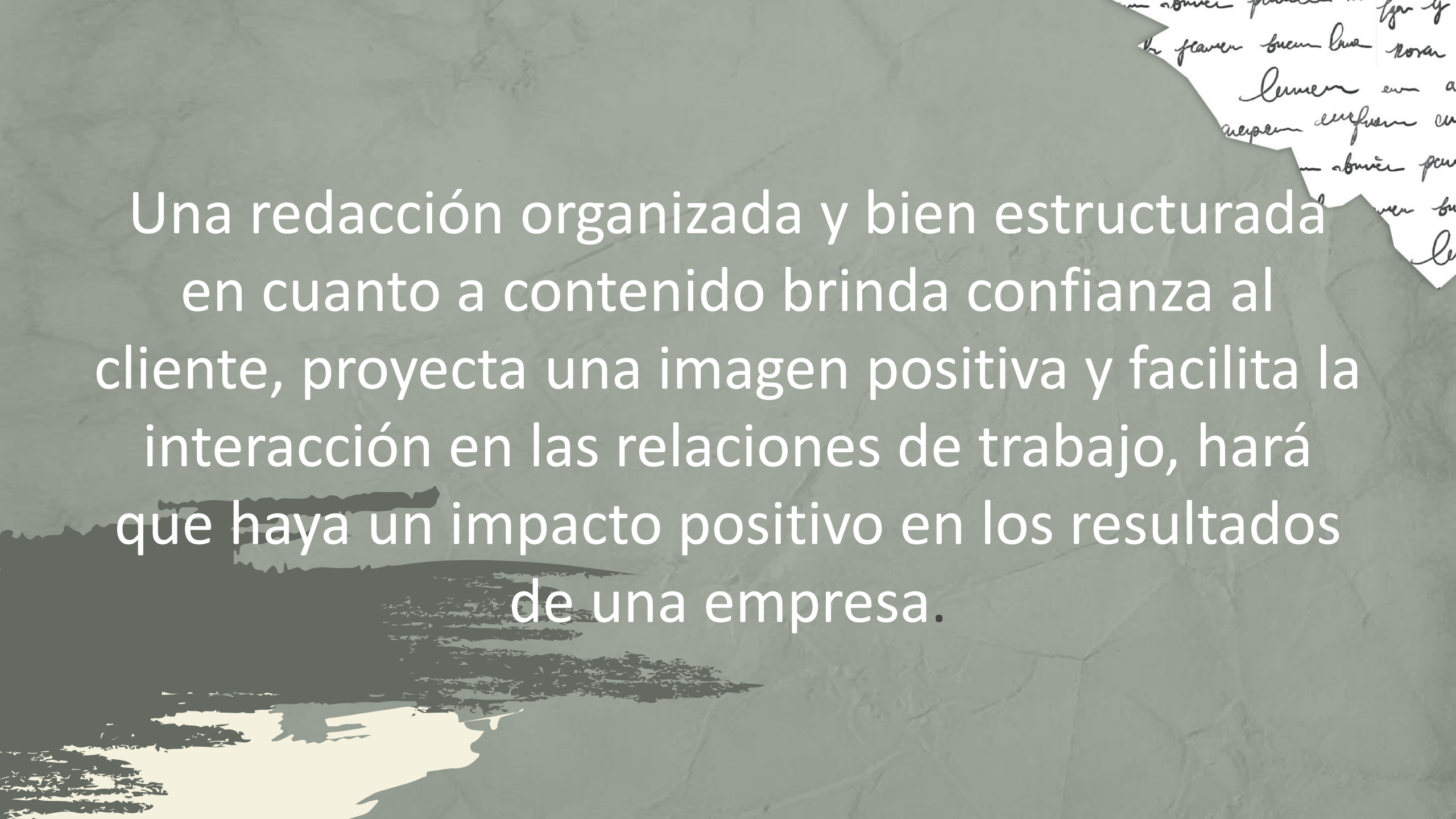
Objetivo: Medir la capacidad de atenerse a las instrucciones escritas

Duración: Tres minutos

Instrucciones:

Siempre hay que leer todas las instrucciones con cuidado antes de actuar.

- Escriba su nombre arriba, en el ángulo superior derecho de esta hoja.
- Rodee con un círculo la palabra “nombre” en la instrucción 2.
- Dibuje cinco cuadrados pequeños en el ángulo superior derecho de esta hoja.
- Escriba una x en cada uno de los cinco cuadrados que ha dibujado.
- Rodee con un círculo cada uno de los cinco cuadrados que ha dibujado.
- Firme debajo del título de esta página.
- Después de la descripción del objetivo “Medir la capacidad.....” escriba si si si
- Rodee con un círculo el número 7.
- Escriba una X mayúscula en el ángulo inferior izquierdo de esta hoja.
- Dibuje un círculo alrededor de la palabra “hoja” en la instrucción.
- En el reverso de esta hoja multiplique 70×30 .
- Dibuje un círculo alrededor de la palabra “hoja” en la descripción 11.
- Pronuncie en voz alta su primer nombre de pila cuando llegue a esta instrucción 14.
- Si cree que hasta ahora se ha atendido correctamente a las instrucciones diga “sí” en voz alta.
- Sume $107 + 278$ en el reverso de la hoja.
- Rodee con un círculo el resultado de esta suma.
- Cuente con voz muy alta: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10.
- Haga tres orificios pequeños con la punta de su lápiz aquí:
- Diga en voz alta: “Soy el que mejor se atiende a las instrucciones”
- Subraye el número de las instrucciones 2,5, 19.
- Ahora que ha terminado de leer cuidadosamente estas instrucciones lleve a cabo solamente las instrucciones 1 y 2.



Una redacción organizada y bien estructurada en cuanto a contenido brinda confianza al cliente, proyecta una imagen positiva y facilita la interacción en las relaciones de trabajo, hará que haya un impacto positivo en los resultados de una empresa.

Etapas del proceso de redacción:

1. *Búsqueda de información (documentación)*
2. *Elaboración de un bosquejo*
3. *Redacción de un primer borrador*
4. *Revisiones y ajustes*
5. *Redacción definitiva*
6. *Edición del texto (aspectos formales y estéticos: fuentes, tamaños de página, etc.)*

Técnicas para elaboración de una redacción

- **Técnica de las ocho preguntas:** consiste en responder las siguientes preguntas (*¿qué? ¿quién? ¿dónde? ¿cuándo? ¿por qué? ¿cómo? ¿cuál? ¿cuántos?*) acerca de aquello a lo que se desea apuntar en el futuro texto a redactar.

Hacerse la **mayor cantidad posible de preguntas**, entre ellas: *¿qué es?; ¿cómo es?; ¿para qué sirve?; ¿cómo se administra?; ¿cuánto mide?; ¿qué le hace falta?; ¿es seguro?; ¿otros usos?; ¿dónde está?; ¿instalaciones?; ¿quién lo mandó construir?; ¿cuándo se construyó?; ¿cómo es en relación con otros?; ¿cuánto se gasta en su mantenimiento?; ¿por qué es importante tenerlo?*

Lluvia de ideas o *brain storming*: consiste en anotar todo lo que se nos ocurra acerca del tema o cuestión que queremos abordar, incluso lo obvio o lo que a simple vista no parece estar relacionado. La clave está en dedicarle un tiempo acotado a esta técnica (por ejemplo, 5 o 10 minutos) y en ese tiempo anotar todo lo más posible. Es aconsejable realizar apuntes, diagramas, cuadros, mapas conceptuales y cualquier otra expresión gráfica que ayude a «extraer» más ideas, conocimientos y recuerdos acerca del tema a abordar.

Presupuesto

-Gastos

-Vtas

Compras

Cantidad

Ingreso

Artículos

Mercaderías

Cotización

Servicios que ofrecen

Números

Dinero

Mapas conceptuales: según Cassany (1995, p. 58-59), «son una forma visual de representar nuestro pensamiento. Consiste en dibujar en un papel las asociaciones mentales de las palabras e ideas que se nos ocurren en la mente. [...] Escoge una palabra nuclear sobre el tema del que escribes y apúntala en el centro de la hoja, en un círculo. Apunta todas las palabras que asocies con ella, ponlas también en un círculo y únelas con una línea a la palabra con que se relacionan más estrechamente».

Búsqueda en la web: consiste en acopiar bibliografía o bien información sobre el tema que se vaya a abordar. El simple acopio de bibliografía no es una buena forma de documentarse, puesto que, en general, lo que suele aparecer en las búsquedas que se realizan en Google o similares no tiene que ver con el tema o su relación con él es sumamente lateral. En este sentido, conviene siempre apartar los artículos o sitios web que a golpe de vista nos parezcan más relevantes y en un segundo momento verlos detenidamente para decidir si realmente nos sirven o no.

Razones por las que la lectura es importante.

- Aumenta nuestra curiosidad y conocimiento.
- Nos mantiene informados.
- Despierta nuestra imaginación.
- Alimenta la inspiración y hace que surjan ideas.
- Nos permite conectar y podemos ponernos en el lugar de otras personas-personajes.
- Ejercita nuestro cerebro: despierta vías neuronales, activa la memoria.
- Nos hace recordar, conocer y aprender.
- Libera nuestras emociones: alegría, tristeza, cólera, miedo, sorpresa, amor...
- Nos mantiene ocupados, entretenidos y distraídos.

- Permite que desconectemos y que nos evadamos del mundo.
- Permite conocer – descubrir – explorar mejor al mundo.
- Nos permite conocernos mejor a nosotros mismos.
- Hace que podamos compartir – recomendar lecturas: noticias, libros, artículos...
- Ayuda a la comprensión de textos, mejora la gramática, el vocabulario y la escritura.
- Facilita la comunicación.
- Hace que podamos sentirnos activos.
- Hace que podamos concentrarnos.
- Permite la relajación, el descanso e incluso reduce el estrés.
- Hace que podamos investigar sobre temas que más nos interesan.



CHECKPOINT

- Me gustó aprender acerca de esto porque...
- Lo que más me costó fue...
- Puedo seguir adelante gracias a que...
- El desafío más grande que tengo por delante es....
- Lo más fácil me salió fue...

4.000 años y volvemos al
mismo idioma



¡Gracias!