

## Área de trabajo 4: comunicación escrita

### 3.6 Habilidades de comunicación escrita para crear documentos no habituales siguiendo instrucciones específicas

LO050 Demostrar capacidades para explicar diferentes estilos y tonos de lenguaje, y situaciones en las que puedan usarse en la comunicación escrita, y también cómo la comunicación escrita se puede adaptar para a las necesidades y características de las diferentes audiencias;

RA051 Demostrar la capacidad de describir la importancia de la confidencialidad en la comunicación escrita.

LO052 Demostrar la capacidad de identificar fuentes de información relevantes que pueden usarse al preparar documentos escritos y / o electrónicos.

LO053 Demostrar la capacidad de utilizar formas efectivas de verificar la información escrita para comprobar el contenido y la ortografía / gramática

LO054 Demostrar la capacidad de identificar los diferentes tipos de documentos comerciales y seleccionar el adecuado en cada situación.

LO055 Demostrar la capacidad de crear diferentes tipos de documentos no habituales después de recibir instrucciones específicas

LO056 Demostrar la capacidad de preparar informes breves a partir de notas

LO057 Demostrar la capacidad de preparar texto a partir de instrucciones de audio grabadas o taquigráficas



# Detalles del módulo



<b>Código de área de trabajo:</b>	4
<b>Título de área de trabajo:</b>	Comunicación escrita
<b>Código de Unidad:</b>	3.6
<b>Título de la unidad:</b>	Uso de habilidad de comunicación escrita para crear documentos no habituales siguiendo instrucciones específicas.
<b>Identificadores de resultados de aprendizaje:</b>	LO050, LO051, LO052, LO053, LO054. LO055, LO056, LO057
<b>Titulos de resultados de aprendizaje:</b>	<p>LO050 Demostrar capacidades para explicar diferentes estilos y tonos de lenguaje, y situaciones en las que puedan usarse en la comunicación escrita, y también cómo la comunicación escrita se puede adaptar para a las necesidades y características de las diferentes audiencias;</p> <p>RA051 Demostrar la capacidad de describir la importancia de la confidencialidad en la comunicación escrita.</p> <p>LO052 Demostrar la capacidad de identificar fuentes de información relevantes que pueden usarse al preparar documentos escritos y / o electrónicos.</p> <p>LO053 Demostrar la capacidad de utilizar formas efectivas de verificar la información escrita para comprobar el contenido y la ortografía / gramática</p> <p>LO054 Demostrar la capacidad de identificar los diferentes tipos de documentos comerciales y seleccionar el adecuado en cada situación.</p> <p>LO055 Demostrar la capacidad de crear diferentes tipos de documentos no habituales después de recibir instrucciones específicas</p> <p>LO056 Demostrar la capacidad de preparar informes breves a partir de notas</p> <p>LO057 Demostrar la capacidad de preparar texto a partir de instrucciones de audio grabadas o taquigráficas</p>
<b>Duración recomendada</b>	8 horas
<b>Práctica:</b>	



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



- ¿Qué tienes en cuenta al escribir un correo electrónico profesional?  
¿Y en un mensaje de f / b a un amigo?  
¿Cuáles son las diferencias?



## Group discussion



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

- **Estilo**
- **Dicción**
- **Tono**



# Los retos de nuestros tiempos



Las decisiones críticas a menudo se basan en la comunicación escrita a través de cartas, informes y correos electrónicos.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



- Las listas de correo tradicional, las bases de datos e Internet son elementos estratégicos del desarrollo empresarial.

Los correos electrónicos a menudo reemplazan la comunicación telefónica



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Los retos de nuestros tiempos



- La información escrita se repasa a menudo antes de ser perfeccionada, por lo tanto, se necesita un cuidado extra para crear textos bien escritos.
- A menudo hay ambigüedades que duplican el tiempo que conlleva.
- La brevedad, la "claridad" de los mensajes y el enfoque correcto a menudo se sacrifican por hacerlo más rápido.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Los retos de nuestros tiempos



El Centro Nacional para la Evaluación de la Calidad en el Trabajo llevó a cabo un estudio en el que le pidieron a los empleadores estadounidenses que identificaran las habilidades que consideraban más importantes para el desarrollo laboral.

Los empleadores enumeraron la comunicación como la segunda habilidad laboral más importante. (La actitud era la número uno) Los empleadores equiparan las habilidades de comunicación con la capacidad de pensar con claridad, examinar alternativas, analizar información y tomar decisiones.

Todo lo que escribas debe dar en el clavo porque tu carrera depende de ello.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

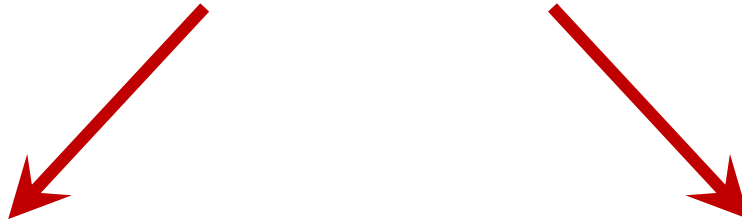


- La forma en que algo está escrito
- No el significado de lo que está escrito
- El estilo incluye la dicción y el tono

The word 'Style' is written in a large, elegant, gold-colored cursive script. The letters are fluid and interconnected, with a classic calligraphic feel.

- El objetivo principal al considerar el estilo es presentar su información de manera apropiada tanto para el público como para el propósito de la redacción.
- La consistencia es vital.
- El cambio de estilos pueden distraer al lector y disminuir la credibilidad del argumento del artículo.

The word 'Style' is written in a large, elegant, golden-brown cursive script, positioned on the right side of the slide.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

- La dicción es la elección de las palabras  
Al escribir, use un vocabulario adecuado para el tipo de tarea y audiencia
- Palabras que tienen casi el mismo significado pueden tener connotaciones muy diferentes
- considerar las connotaciones positivas y negativas de las palabras elegidas
- Nivel de formalismo



- El tono o actitud general de un documento, mensaje o nota debe ser apropiado para el destinatario y el propósito.

El tono puede ser:

- objetivo o subjetivo
- lógico o emocional
- íntimo o distante
- serio o gracioso

A black speech bubble with a white outline, containing the text "Watch your tone." in a white, handwritten-style font.

"Watch your tone."



- Todos los profesionales deben ser eficaces en la comunicación para tener éxito.
- Para lograr esto, es esencial reconocer y corregir los malos hábitos que tenemos cuando redactamos documentos y reemplazarlos con buenos hábitos y métodos efectivos, como enfocar eficazmente nuestros documentos y centrarnos en el lector / público.



# Methodological tool

**EUPA\_LO\_050\_M\_001**

**El propósito del texto**



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



## • ¿Aún mejor?

KEEP  
CALM  
AND  
GET  
BETTER

A red square poster with a white crown at the top. The text 'KEEP CALM AND GET BETTER' is written in white, bold, sans-serif capital letters, centered on the square.

© 2013 KeepCalmStudio.com

### ¿ESTÁS BUSCANDO NUEVAS OPORTUNIDADES, MÁS DINERO Y UN NIVEL DE VIDA MÁS ALTO?

Si esto es lo que estás buscando, entonces participa en el Programa para Pequeñas Empresas, una nueva iniciativa dirigida por Zedcom.

El programa le enseñará cómo iniciar y administrar su propio negocio.

Aprenderá, de una manera simple y práctica, cómo:

- Administrar y comercializar productos
- Calcular los niveles de precios
- Mejora la calidad de los productos y servicios
- Stock de control
- Enseñar e involucrar a colegas

También aprenderá habilidades y técnicas básicas de gestión. El programa es gratuito, así que llame al 0800 000000 para registrar su lugar ahora.

**No te lo pierdas, ¡ésta es la oportunidad que estabas esperando!**



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



## ● **Escritura informal**

- **Coloquial: similar a una conversación hablada.**
- **Puede incluir jerga, figuras retóricas, frases a medias.**
- **Simple - Las frases cortas se aceptan y algunas veces son esenciales.**
- **Abreviaturas - TV, foto, etc.**
- **Empatía y emoción: el autor puede mostrar empatía hacia el lector**



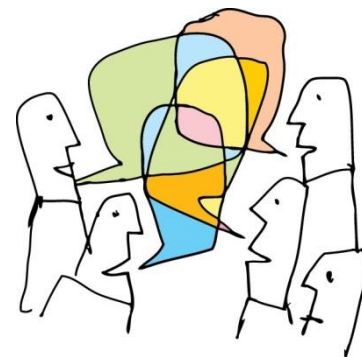
## • Escritura Formal

- **Complejo:** es probable que las oraciones más extensas prevalezcan en la escritura formal.
- **Objetivo:** exponer puntos principales con confianza y ofrecer argumentos de apoyo completos.
- **Palabras completas**
- **Tercera persona:** la escritura formal no es un estilo de escritura personal. El escritor formal está desconectado del tema y no utiliza el punto de vista en primera persona (yo o nosotros) o la segunda persona (usted).

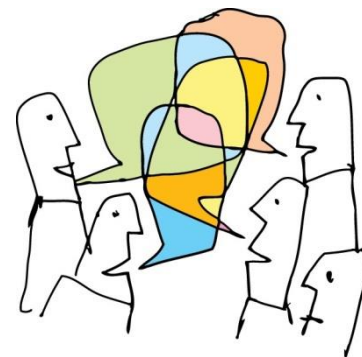


# Escritura Informal vs. formal

- Cuando la escritura Formal e Informal es apropiada:
  - cada estilo tiene un propósito diferente y se debe tener cuidado al elegir qué estilo usar en cada caso.
  - Escribir para fines profesionales es probable que requiera el estilo formal, aunque las comunicaciones individuales pueden usar el estilo informal una vez que haya confianza con el destinatario.



- Cuando la escritura Formal e Informal es apropiada:
  - Se tiende a usar a un estilo menos formal que en las comunicaciones basadas en papel, pero se debe evitar escribir como se habla.
  - Si tiene dudas sobre cuán formal debe ser su escritura, generalmente es mejor pasarse de formal que ser informal cuando no se deba.



- Al redactar tus textos, céntrate en:
  - ¡CUÁL es el mensaje principal que quieres comunicar!
- Por ejemplo, en un texto promocional, presente la información de una manera sólida y positiva, animando al lector a tener una respuesta positiva.
- Haz que el mensaje principal no quede pobre.  
**ACLÁRALO**



# EVITANDO MENSAJES VAGOS o POBRES



VAGO	ESPECÍFICO
Antes de marcharse, verifique que el ascensor se haya detenido en el piso correcto.	Antes de abandonar el ascensor, verifique que se haya detenido en el piso correcto.
¡Atención, pasajeros del vuelo 168! Nos gustaría informarle que cuando se anuncie el embarque, será a través de la puerta nueve.	¡Atención, pasajeros ! El embarque del vuelo 168 será por la puerta nueve. Atentos al anuncio.
Durante el asalto, los ladrones usaron cuchillos y dos pistolas. Más tarde fueron encontrados en el río.	Durante el asalto, los ladrones usaron cuchillos y dos pistolas. Las armas fueron encontradas más tarde en el río.
Hubo muchos visitantes a los Juegos Olímpicos. Para acomodarlos, la red del hotel tuvo que ser expandida.	Para acomodar el alto número de visitantes a los Juegos Olímpicos, la red del hotel tuvo que ser expandida.
La película contiene sexo, tacos y violencia, que no es adecuada para niños.	La película contiene sexo, tacos y violencia. No es adecuado para niños

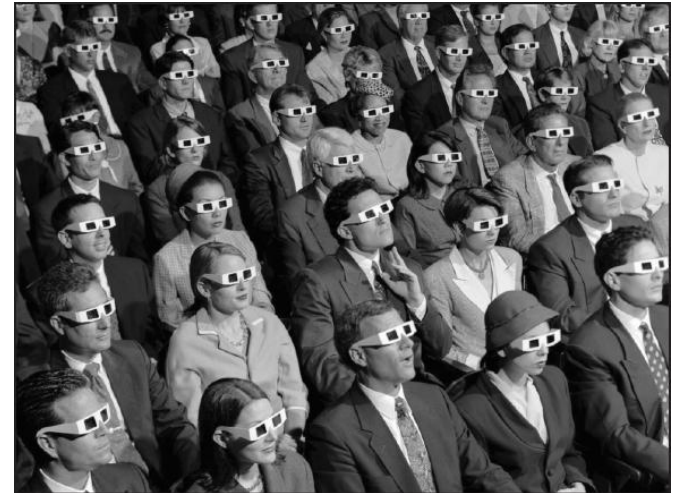


Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



- La forma moderna de comunicación dentro del contexto empresarial requiere que el material escrito se estudie con mucho cuidado.



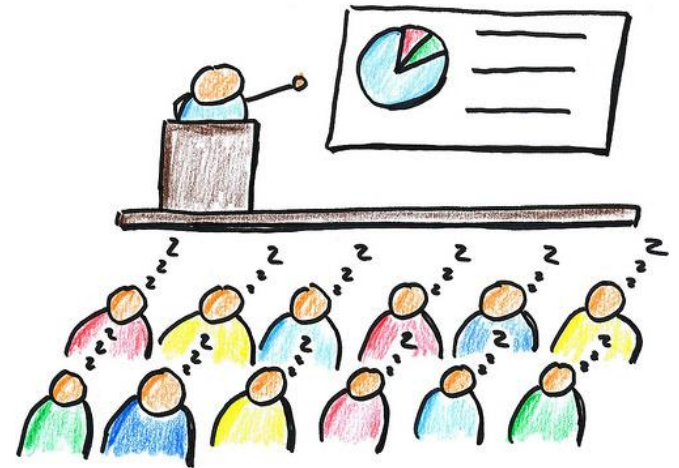
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# CENTRARSE EN EL PÚBLICO



- Veamos el ejemplo de una carta a un posible cliente:
- La carta debe demostrar los beneficios del producto / servicio al cliente y no enumerar sus características.
- Toda la información debe ser clara y simple, combinada con un estilo dinámico y una terminología convincente



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.




## 4 tipos de estilos de aprendizaje / comunicación

- Visual
- Auditivo
- Kinestésico
- Auditivo Digital

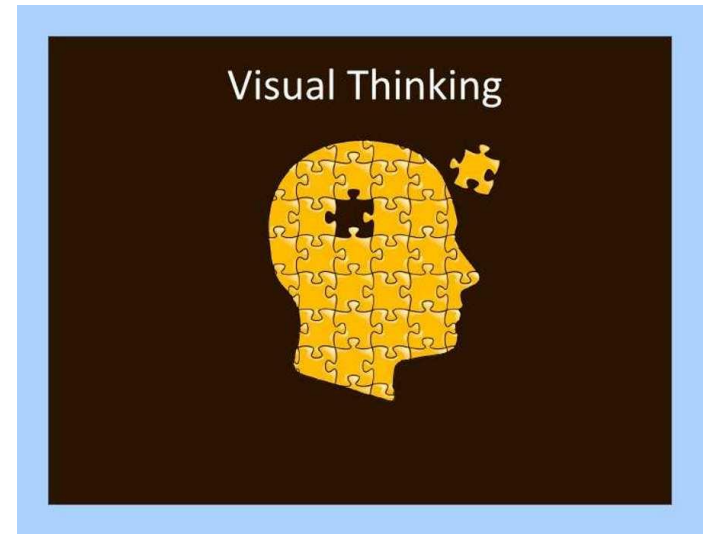
VISUAL  
SEE IT 

AUDITORY  
HEAR IT 

KINESTHETIC  
DO IT 



- Los comunicadores visuales aprenden viendo y memorizando imágenes.
- Tienden a distraerse con charlas largas
- La apariencia es importante para ellos.
- Están interesados en cómo su mensaje MIRA.
- La frase que mejor resume a los comunicadores visuales es "una imagen vale más que 1000 palabras".



- Si está escribiendo en Visuals, puede incluir imágenes, videos, imágenes, gráficos, etc. en lugar de informes escritos.
- También debes mirar las palabras que estás usando y usar palabras o frases "visuales":
- Palabras: ver, mirar, ver, enfocar, aparecer.
- Frases: sin lugar a dudas, a vista de pájaro



# CENTRARSE EN EL PÚBLICO



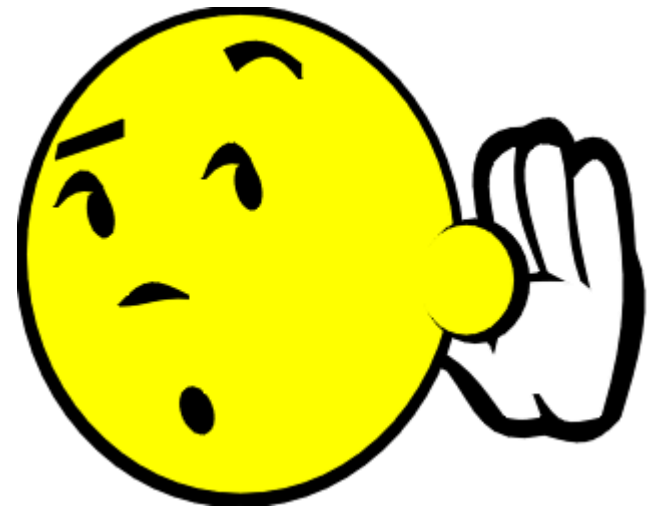
- Los comunicadores auditivos aprenden escuchando y a través de lo que oyen.
- Elija sus palabras cuidadosamente cuando hable con un comunicador auditivo.
- Estarán más interesados en que su mensaje suene bien.  
Los oyentes auditivos memorizarán por pasos, procedimientos y secuencias



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

- **La estructura en su comunicación será importante. Responden al tono de voz y las palabras.**
- **Con los comunicadores auditivos use algunas de las siguientes palabras y frases**
- **Palabras: escuchar, escuchar, sonidos, resonar**  
**Frases: eso me suena, manera de hablar, meterme en su piel, morderse la lengua.**



# CENTRARSE EN EL PÚBLICO



- Los comunicadores Kinestésicos aprenden haciendo, moviéndose, actuando y experimentando.
- A menudo se moverán y hablarán más despacio y sin respirar.
- Un comunicador Kinestesico necesitará más palabras para articular lo que está tratando de decir.
- Su interés es cómo se SIENTE un mensaje
- Ellos memorizan haciendo o caminando a través de algo.
- Palabras: sentir, tocar, agarrar, concreto
- Frases: agarrar, pillar, tocar, se resume en, ir de la mano



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

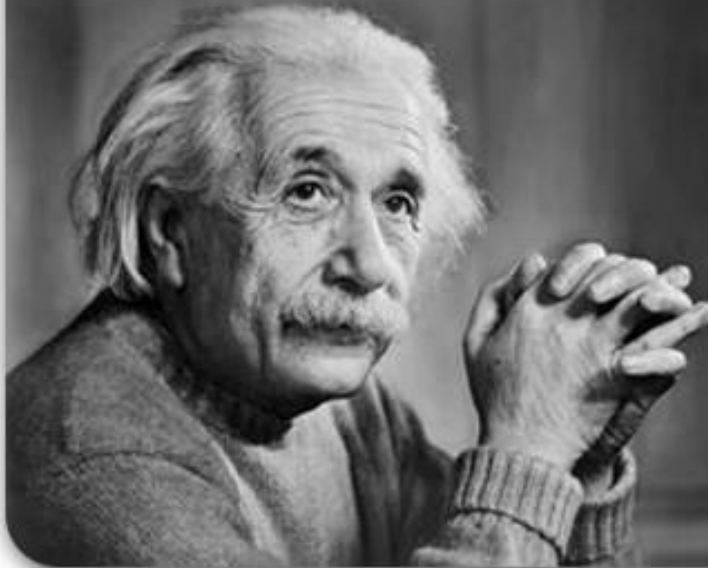
This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

- Los comunicadores auditivos digitales a menudo exhiben características de las otras tres preferencias de comunicación.
- Estarán más interesados que un mensaje sea SENTIDO.
- También memorizan por pasos, procedimientos y secuencias.
- Es el más analítico de los cuatro estilos
- Palabras: sentido, comprender, pensar, aprender, procesar, decidir, considerar, conocer, cambiar o motivar.



If you can't explain it **simply**, you don't understand it well enough.

– Albert Einstein



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



- El estilo y el tono muestran una imagen de nosotros mismos así como de nuestra credibilidad
  - Le damos una idea de nuestra personalidad y nuestra confianza en sí mismo.
  - Una carta o correo electrónico escrito en un tono frío o inapropiado definitivamente no inspirará a un colega o cliente a responder como nos gustaría.
  - Un tono convincente o de colaboración ayuda a comprometer más al destinatario y a responder de manera positiva y útil.
- Intenta ser:
- Claro,
  - Objetivo
  - Cortés





## UNHELPFUL

"We are not able to assist you ..."

## UNDERMINING

"I am not sure you can do this job ..."

## AUTHORITARIAN

"You must complete this job now ..."

## ABRUPT

"Well, if you cannot handle the project ..."

## POMPOUS

"I have worked on many jobs like this ..."

## CO-OPERATIVE

"We are willing to look at ..."

## SUPPORTIVE

"I think you are doing this job well ..."

## DEMOCRATIC

"When you have time you could ..."

## PERSUASIVE

"I really think this is your project ..."

## UNASSUMING

"I will do my best on this job ..."



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

A graphic with a light blue background featuring a pattern of faint, overlapping circles. A large black speech bubble with a white outline contains the text: 'Good communications, written or oral, begins with an understanding of the audience. If you can get inside their heads, you can find a way to connect.' Below the speech bubble is a circular cutout of a woman's head and shoulders. She has dark hair, wears glasses, and is smiling. Below the cutout, the text reads: 'DEBRA BENNETTS' in bold, followed by 'PUBLIC RELATIONS & MARKETING COMMUNICATIONS' and 'PROFESSIONAL' in a smaller font.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Sistema 'Escríbalo para que lo LEAN'



- **Proceso de 6 pasos:**

1. Lector y entrega de documentos (incluido el canal)

- Define tu lector
- ¿Quién recibirá una copia?
- ¿El mejor método de entrega?
- ¿Mejor tiempo de entrega?



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Sistema 'Escríbelo para que lo LEAN'



## 2. El mensaje importante

¿Quién; ¿Qué? ¿Cuándo? Dónde; Por qué; Cómo;  
[Pregúntese qué preguntas tendrá su lector]

- Responda específicamente las preguntas y no indefinidamente
- Piensa en frases sólidas que resuman
- Coloca palabras clave estratégicamente
- Problema clave:
  - Colóquelo al comienzo (para un lector que probablemente responda o uno neutral)
  - Cree un comienzo positivo y un cierre amistoso (para un lector indiferente)



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

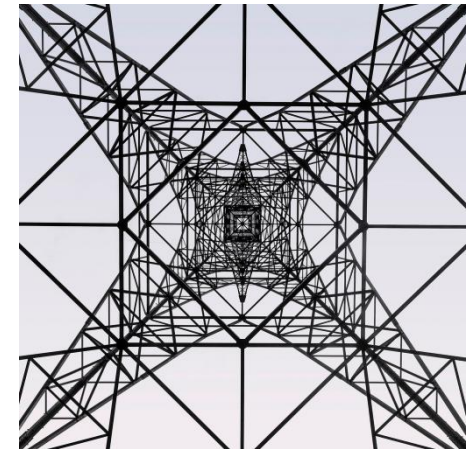
This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Sistema 'Escríbalo para que lo LEAN'



## 3. Borrador - Estructura

- Al escribir un borrador intente expresarse libremente.
- Comience con la sección que sea más fácil para usted
- Vuelva a leer el borrador del texto y asegúrese de que:
  - Los encabezados contienen acción
  - Uso correcto de los párrafos
  - Descripción detallada de problemas críticos y problemas
  - Reestructurar si es necesario
  - El cierre incluye acciones que debe tomar el lector



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Sistema 'Escríbalo para que lo LEAN'



## 4. Atractivo visual - Impacto

- Tamaño
- Forma
- Color
- Diseño
- Fuentes - color de fuente
- Imágenes - Dibujos - Gráficos
- Gráficos - Tablas - Columnas
- No demasiado cargado
- Sangría y líneas laterales



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Sistema 'Escríbelo para que lo LEAN'



## 5. Tono

- Texto completo Lenguaje simple, sin modismos y palabras o expresiones extravagantes
- Énfasis en el uso de expresiones positivas
- Voz activa (comunicación directa) / Voz pasiva (diplomacia)
- Corregir la puntuación
- Términos - Limite el uso de la jerga siempre que sea posible - Términos neutrales (género, etc.)

A speech bubble with an orange border and a white background, containing the text "It's not what you say, It's how you say it." in a handwritten style.

"It's not what you say,  
It's how you say it."



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



# Lo más importante!!!



**K**eep (Manten)

**I**t (Lo)

**S**hort (Breve) and

**S**imple (Simple)



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Sistema 'Escríbelo para que lo LEAN'



## 6. Repaso

- Revise la exactitud de la información, nombres de marcas, títulos, clasificaciones, nombres, ...
- Verifique todos los números y fechas
- Verificar palabras que se repiten
- Corregir los errores tipográficos
- Verifica el flujo de oraciones y párrafos
- Cubrir omisiones, archivos adjuntos, anexos
- Reformular / reformular cualquier propuesta para leer más de una vez
- Imprima el documento y léalo - Pídale a otra persona que lea el documento



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Methodological tool

**EUPA\_LO\_050\_M\_02**

**Escríballo para que lo LEAN**



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# La confidencialidad en la comunicación escrita



- La confidencialidad es la protección de la información personal. “Confidencialidad” significa mantener la información de una persona entre usted y la persona, y no contársela a otros, incluidos compañeros de trabajo, amigos, familiares, etc.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# La confidencialidad en la comunicación escrita



- **La confidencialidad es importante por una serie de razones**
  - El no proteger y asegurar adecuadamente la información confidencial puede conducir a la pérdida de ventas / clientes.
  - En las manos equivocadas, la información confidencial puede utilizarse indebidamente para cometer actividades ilegales (por ejemplo, fraude o discriminación)
  - Muchos países tienen leyes que protegen la confidencialidad de cierta información en el lugar de trabajo.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# La confidencialidad en la comunicación escrita



- **Mantener la confidencialidad incluye:**
  - Que los documentos individuales estén bloqueados y seguros
  - Que la información personal no se le diga a las personas que no tienen por qué saberla
  - Que los datos médicos no se comenten sin consentimiento
- **Los tipos de información que se consideran confidenciales pueden incluir:**  
nombre, fecha de nacimiento, edad, sexo y dirección
  - datos de contacto actuales de la familia, el tutor, etc.
  - Detalles del banco
  - historial médico o registros
  - registros de servicio
  - planes personales individuales
  - evaluaciones o informes
  - correspondencia personal entrante o saliente.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# La confidencialidad en la comunicación escrita



- Puede añadir una exención de responsabilidad a su firma de correo electrónico para mitigar el riesgo de que un correo electrónico confidencial pueda ser reenviado a un tercero
- Las organizaciones pueden usar la exención de responsabilidad para advertir a los destinatarios que no son destinatarios autorizados y para solicitar que eliminen el correo electrónico.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# La confidencialidad en la comunicación escrita



EJEMPLO AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: El contenido de este mensaje de correo electrónico y cualquier archivo adjunto está destinado exclusivamente al destinatario (s) y puede contener información confidencial y / o privilegiada y puede estar legalmente protegido de su divulgación. Si no es el destinatario previsto de este mensaje, o si le han enviado este mensaje por error, informe inmediatamente al remitente por correo electrónico y luego elimine este mensaje y los archivos adjuntos. Si no es el destinatario previsto, se le notifica que cualquier uso, divulgación, copia o almacenamiento de este mensaje o sus archivos adjuntos está estrictamente prohibido.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



# Methodological tool

**EUPA\_LO\_051\_M\_01**

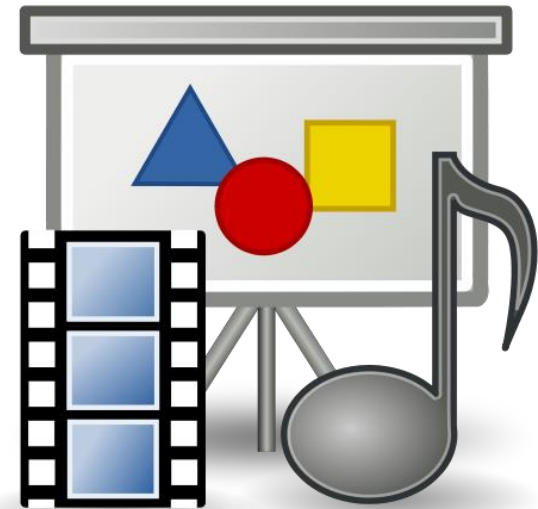
## Confía en mi: Un ejercicio de confidencialidad



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

- Cualquier texto escrito que se crea sin mucho esfuerzo, requiere un gran esfuerzo para ser leído.
- No es suficiente solo escribir bien.
- Es esencial saber cómo usar fuentes, colores y diseño, así como otros elementos.
- El mismo texto, las mismas ideas, pueden tener un impacto diferente en el lector dependiendo de su formato.



- ¿Desea escribir un texto que capte inmediatamente la atención del lector?
- Puede lograr esto usando la fuente apropiada. Todos los programas modernos de procesamiento de textos pueden ayudarlo a producir textos visualmente atractivos mediante el uso de diferentes fuentes.

*Recuerde, cuanto más simple mejor*



- Fuente "SERIF"

- Las fuentes "serif" son líneas cuyos trazos son individuales para cada letra y guían la mirada a través del trazo.
- Estas fuentes se usan generalmente en el cuerpo de un texto.

– P. Ejemp. **Times New Roman**





- **FUENTES "SANS SERIF"**

- Fuentes de aspecto moderno.
- Usando mayúsculas y negrita, se puede crear un bloque con impacto. A menudo se usan en encabezados, márgenes, carteles, etc.

– P. ejem. **Arial**



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

- **SUBTÍTULOS NO “SERIFS”**

- Los subtítulos dentro de un texto que usan una fuente no “serif” se utilizan para proporcionar un contraste distintivo

– P. ejemp. **Verdana**



- **FUENTES "SCRIPT"**

- Estas fuentes producen letras que se parecen escritas a mano, pero tienen un aspecto clásico o antiguo. Son ideales para textos personalizados como membretes e invitaciones. Si se utilizan como una apertura a una propuesta de negocio, pueden dar un toque de elegancia.

- P. Ejemp *Monotype Corsiva*



- **FUENTES INUSUALES**

- Agregue variedad al aspecto de su texto mediante el uso de fuentes inusuales que atraerán la atención del lector. Pero tenga cuidado: el uso excesivo de este método puede hacer que el texto parezca poco serio. Cuando envíe faxes, evite fuentes elaboradas y colores de fondo.

- P. Ejem **STENCIL CASTELLAR**

**jokerman**







- ¡Piense siempre cuál es el tamaño de letra apropiado para cada documento o sección!
  - Normalmente: 11 o 12 para el cuerpo del documento (dependiendo de la fuente)

The current font size is: 6pt

The current font size is: 8pt

The current font size is: 9pt

The current font size is: 10pt

The current font size is: 10.95pt

The current font size is: 12pt

The current font size is: 14.4pt

The current font size is: 17.28pt

The current font size is: 20.74pt

The current font size is: 24.88pt



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

- Deja espacio suficiente: permite que el documento "respire".
- Frases de 20 a 25 palabras como máximo
- Párrafos de 8 líneas de longitud como máximo
- Espaciado suficiente (6-12pt) antes y después de cada párrafo




- Agregar imágenes, gráficos y dibujos da vida a sus textos y aumenta su legibilidad.
- Si agregas demasiado, lograrás lo opuesto
- Si usas color, asegúrate de usarlo de manera consistente.
- Las imágenes y los gráficos deben usarse en sus formas más simples.
- Asegúrate de que las imágenes y los gráficos que usas atraen al lector y no le impiden la comprensión del texto.



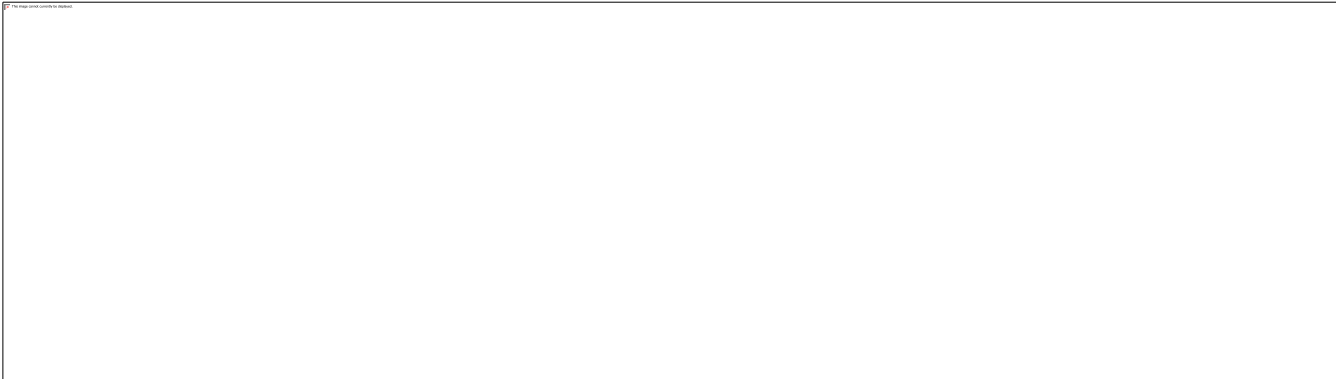
## CONFUSO

**FOR SALE**

XXXXX XXXX XXXXXXX XXX X X X XXXX X XXX XXXXXXX XXX XXXXX XXXXXXXX XXXXX XXX  
X XXX XXX XX X X X XXXXXXXX X XXXXXXXX XXXXX XXXX XXX XXXXX XXX XXX XX XXXX  
XXXXXX XXXX XX XX XXXX XXXX XXXX  
XXX XX X X X XXXXXXXX X XXXXXXXX XXXXX XXXX XXX  
XXXXXX XXX XXX XX XXXX XXXXX XXXX XX XX XXXX XXXX  
XXXX

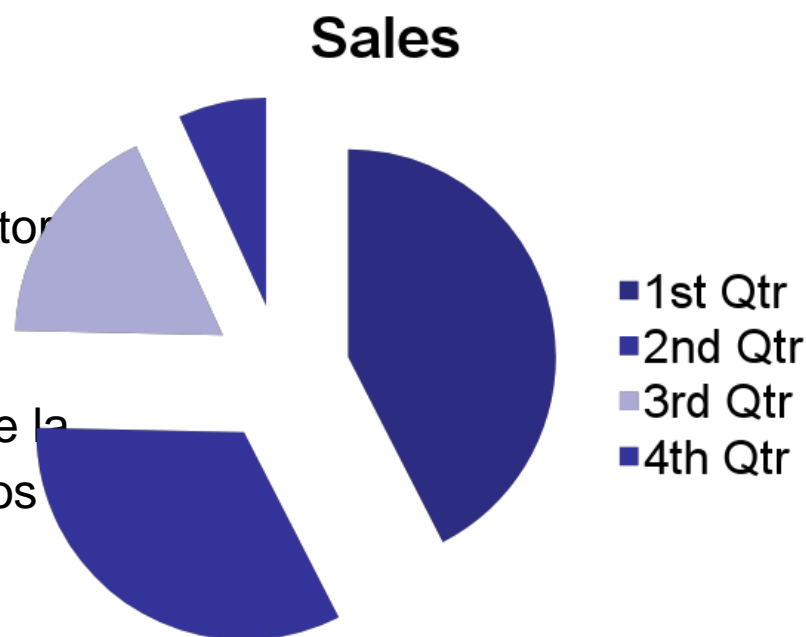


## MEJOR





- En todos programas modernos de procesamiento de textos, podemos crear un conjunto de fórmulas diagramáticas básicas.
- es importante saber qué tipos de diagramas puede leer/comprender el lector
- No es una oportunidad para demostrar nuestras habilidades
- Los tipos de gráficos más conocidos, que la mayoría de los lectores entienden, son los circulares y los de barras.



- KISS! Keep it short and simple! (Mantenlo breve y simple)
- Al escribir textos, algunas personas dejan claro a los lectores que lo único que les importa es demostrar cuánto saben.
- Esto es evidente en textos que contienen elementos oscuros, confusos o innecesarios.
- El resultado final de toda esta información redundante es que molestan o incluso irritan al lector





- ¿Cómo aplicaría KISS a lo siguiente?

## COMPRA / CONTRATACIÓN de SERVICIOS

Hemos analizado estos ítems exhaustivamente y encontramos, al final de nuestras investigaciones, que los procedimientos adoptados con respecto a la compra o contratación de servicios están en línea con los requisitos legislativos vigentes.

# Group discussion



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Solución a la discusión “KISS”



After KISS:

**COMPRA / CONTRATACIÓN de SERVICIOS**

Estos procedimientos se ajustan a los requisitos legales.

## Group discussion

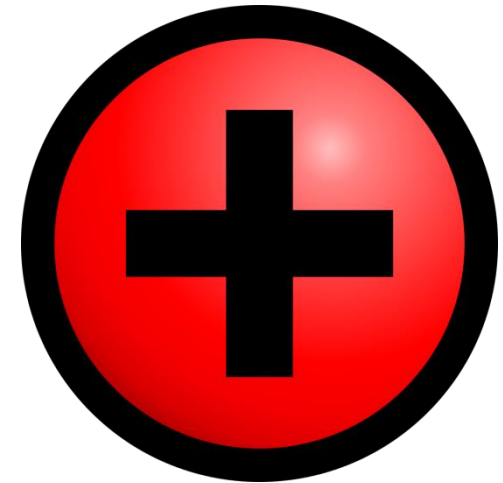


Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

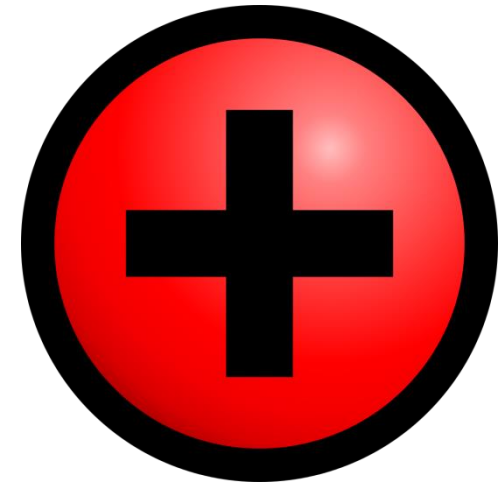
This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



- **Enfoque POSITIVO:**
  - Un texto que enfatiza los aspectos positivos de la información que desea transferir, hace que los destinatarios tengan una impacto más fuerte.
  - También se debe evitar cualquier forma de discriminación.



- **Enfoque POSITIVO:**
  - Un texto en tono positivo es mejor recibido por sus destinatarios.
  - En lugar de 'no te olvides de...', puedes usar 'Recuerda que..!'
  - En lugar de 'el camión no debe cargarse en frío', puede usar 'el camión debe cargarse en caliente'.



- **Encontrar el tono correcto**

- En la comunicación oral, podemos moldear y suavizar dinámicamente nuestro estilo.
- Podemos explicar que entendimos mal algo o que no teníamos la intención de decir algo





- La palabra escrita permanece. Los textos son oficiales y rígidos. Debido a esto, es bueno seguir algunas reglas básicas:
  - evitar las expresiones lacónicas o impersonales, porque el lector puede percibir las como un insulto,
  - presenta las malas noticias de una manera objetiva. Siempre hay una mejor manera de decir algo
  - No creas que eres infalible. Disculparse es a veces la manera de mejorar nuestro trabajo.



- La voz activa hace que la comunicación sea más inmediata y efectiva
- La voz pasiva se usa cuando queremos mostrar amabilidad y evitar sonar agresivos.
  - Ejemp.:
  - Zedcom está construyendo nuevos laboratorios
  - Nuevos laboratorios están siendo construidos por Zedcom





*Pasivo: las cuentas fueron aprobadas por el auditor.*

*Activo: el auditor aprobó las cuentas.*

*Pasivo: Jones fue arrestado por la policía.*

*Activo: la policía arrestó a Jones.*



*Pasivo: una reunión será celebrada la próxima semana por los directores*

*Activo: los directores celebrarán una reunión la próxima semana.*

*O los directores se reunirán la próxima semana.*

*Pasivo - Anoche hubo disturbios en varias ciudades en las que se quemaron varias tiendas.*

*Activo: los alborotadores quemaron tiendas en varias ciudades anoche.*



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# La Diplomacia en el uso de la voz pasiva



## USO DE VOZ PASIVA

### Tono agresivo

**La clínica no puede decirle su resultado porque no ha pagado la factura del mes anterior.**

**Este es el presupuesto de la reparación de la ventana que su hijo rompió el jueves pasado**

**Vamos a despedir a tres trabajadores mañana.**

**El auditor que maneja la inspección notó una actividad fraudulenta en las cuentas de la compañía.**

### Tono menos agresivo

**Su resultado no se puede proporcionar, ya que hay un pago pendiente.**

**Aquí está el presupuesto de la reparación de la ventana que se rompió el jueves pasado.**

**Tres trabajadores serán despedidos mañana.**

**Ha sido detectada una actividad fraudulenta en las cuentas de la compañía por el auditor.**



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

- *La terminología técnica ayuda a comunicarse mejor con quienes trabajan en el mismo sector o campo.*
- *Por supuesto, incluso dentro de la misma comunidad, pueden darse confusiones con el uso de la terminología técnica o tecnológica.*





Se debe tener cuidado de no adoptar un estilo discriminatorio en el lenguaje escrito, ya que puede:

- Hacer que algunas personas se vuelvan "invisibles"
- Centrarse en las discapacidades físicas o mentales, en lugar de otros aspectos y características humanas positivos,
- Describir a las personas a través de términos estereotipados.



Se debe tener cuidado de no adoptar un estilo discriminatorio en el lenguaje escrito, ya que puede:

- Tener un carácter intolerable en relación con la posición social y las necesidades de las personas.
- Usar términos que se consideran negativos, abusivos o humillantes para ciertos tipos de personas.



# Principales tipos de documentos empresariales



- Nota interna
- FAXES
- Notas para ausencias
- Actas
- Cartas de empresas
- Cartas de presentación
- Presentaciones
- Charlas
- Emails
- Instrucciones y procedimientos
- Publicaciones en prensa



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Methodological tool

**EUPA\_LO\_054\_M\_01**

**Documentos apropiados**



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

- Documentos internos informativos, divulgación de información, anuncios de políticas de empresa, asignaciones, publicación de resultados, informes.
- Muchas compañías usan formas específicas de casos. Aunque el formato de las notas elegidas por cada compañía difiere, la mayoría de ellas tienen al menos cuatro elementos clave:
- Fecha:
- Destinatario:
- Remitente:
- Tema:



# Notas internas: Cuándo usarlas



- Las notas internas son ideales para transferir información a grupos grandes, aunque a menudo están dirigidas sólo a una persona.
- **Para:** este campo se puede rellenar con una persona o un grupo de personas.
- **De:** p. Departamento de ventas
- **Tema:** es particularmente importante porque le da al lector una idea de lo que está sucediendo, pero también por qué ayuda con el proceso de presentación.  
Debe ser breve, cortés y bien documentada.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



- Con respecto a la estructura, diríamos que, por lo general, la idea central está al inicio y después se da información complementaria y de apoyo.
- Al final, se realiza una solicitud de respuesta. Dependiendo del sujeto y la persona que lo escribe, la solicitud se puede colocar al principio.
- Las notas internas no tienen apertura ni cierre y generalmente no llevan una firma.

## Memo

**To:** John Smith  
**From:** Albert Johnson  
**Date:** 9/15/2010  
**Re:** Your call from August 28, 2010

---

**Message:**

Hello John,

Thank you for your prompt response to my inquiry. However, my original question still remains. Looking forward to your response.

Regards, Albert



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Methodological tool

**EUPA\_LO\_055\_M\_01**

**Analiza y mejora una nota interna**



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



- Reglas básicas para enviar faxes

- Portada
- Numeración de páginas
- Confirme que el contenido del documento se muestra claramente haciendo una copia de prueba
- Tenga cuidado con los colores, porque hay máquinas de fax que no los muestran correctamente
- El líquido corrector o las cintas correctoras pueden dañar la máquina.
- Eliminar las grapas
- Al enviar un fax confidencial, asegúrese de que la máquina no se haya compartido y que el destinatario lo espera.



- Cuando recibas un fax:
  - Verifique que se hayan enviado correctamente todas las páginas.
  - De lo contrario, notifíquese lo inmediatamente al remitente
  - Entrégalos de inmediato, como si fueran una 'llamada telefónica'



# Notas para ausencias



To: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_ Time: \_\_\_\_\_

**WHILE YOU WERE OUT**

From: \_\_\_\_\_

Company: \_\_\_\_\_

Phone: \_\_\_\_\_

Telephoned  Please call

Called to see you Will call again

Wants to see you Urgent

Returned your call

Message \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Operator \_\_\_\_\_

- La grabación de las reuniones refleja con precisión las acciones y decisiones tomadas en una reunión. Son importantes por una serie de razones:
  - Le dan la oportunidad de estudiar las decisiones en otro momento
  - Dan una imagen completa y clara de las acciones a aquellos que no estuvieron presentes
  - Se usan para resolver disputas
- Por lo tanto, las actas deben ser precisas, informativas, completas y comprensibles.





- Use un método con el que se sienta cómodo y seguro.
- Algunos prefieren bolígrafo y papel y otros un portátil.
- No es obligatorio registrar cada comentario.
- Es muy importante conocer los puntos importantes y necesarios para registrar
- Incluir:
  - nombre de la organización
  - Tipo de reunión
  - Fecha y hora
  - Lugar de encuentro
  - Tema de la reunión
  - Duración de la reunión
  - Participantes



*Escribir buenas cartas - comunicarse en el nivel más profundo de pensamientos, sentimientos e ideas en lugar de hacerlo en el nivel superficial de los eventos - afecta nuestra capacidad para pensar con claridad, razonar con precisión y ser comprendidos con eficacia.*

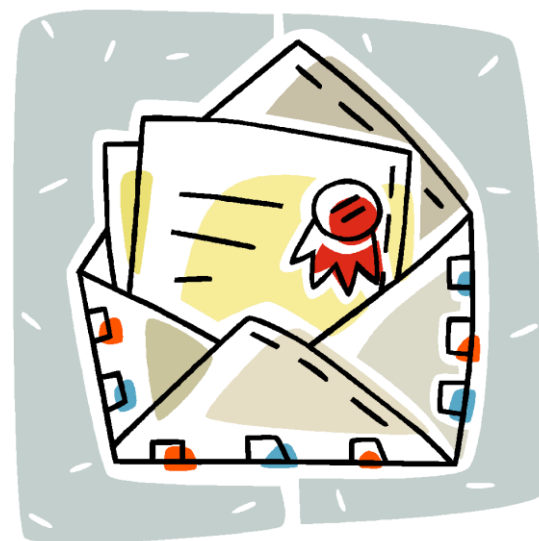
*Stephen R. Covey  
Los 7 hábitos de personas altamente efectivas*



# La importancia de las cartas



- Las cartas forman la base de la comunicación dentro de una organización pero también entre empresas.
- Una carta bien escrita y bien estructurada que se centre en el tema siempre da la impresión de que su organización sabe lo que está haciendo y lo hace bien.
- Tales cartas juegan un papel significativo en la imagen pública de la organización.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# El propósito de las cartas



- Propósito de una carta, incluidos los correos electrónicos, suele ser:
- Dar gracias
- Comentar algo
- Confirmar información
- Resumir un tema
- Hacer una queja
- Anuncie algo desagradable
- En particular, la carta transfiere cierta información y solicita al lector que tome medidas.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

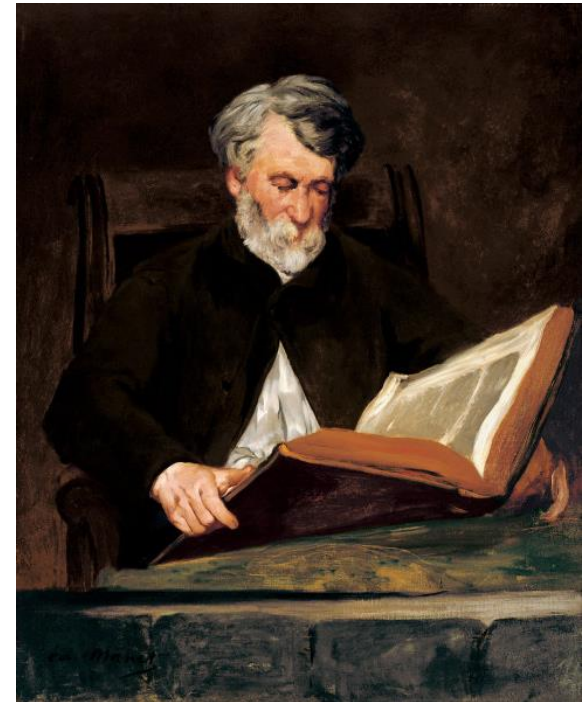
This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



# 1. Dirigirte al lector



- Una carta bien escrita con toda la información categorizada claramente, sin errores de ortografía y sintaxis, es lo menos que se puede ofrecer al destinatario.
- Asegúrese de haber escrito correctamente el nombre y el título del destinatario.



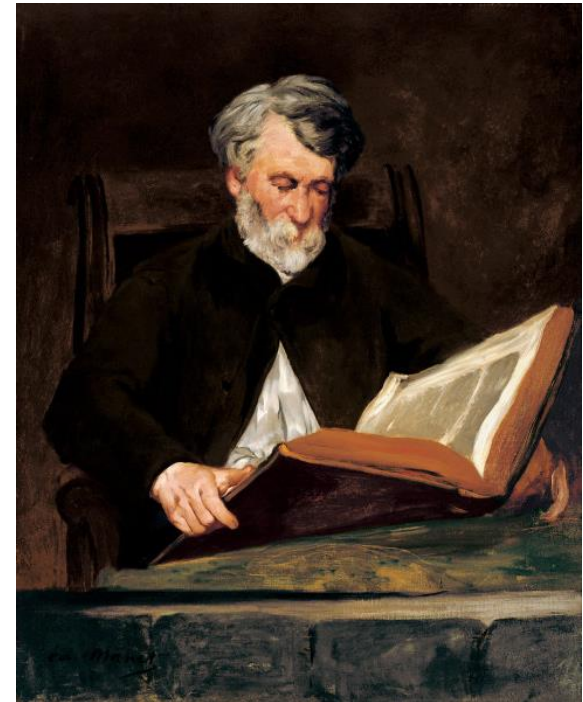
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# 1. Dirigirte al lector



- Al escribir una carta sin conocer a la persona que la recibe, utilice "Estimado señor / señora" y cierre con "Atentamente".
- Si conoce el nombre del destinatario, comuníquese con él / ella con: "Estimado Sr. X / Estimada Sra. Y." usando su apellido y acabar con 'Atentamente'



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# 2. Crear/usar plantillas



- Use plantillas para hacer que su carta sea más legible.
- Alinee toda la información en el lado izquierdo de la carta, comenzando con la fecha y luego poniendo el nombre y la dirección del destinatario. Establezca el motivo en una próxima línea.
- No poner sangrías en los párrafos. Deje una línea en blanco entre los párrafos.

Vocabulary Word Cluster

Word:	Illustration:
Part of Speech:	
Synonyms:	
Sentence:	

Word:	Illustration:
Part of Speech:	
Synonyms:	
Sentence:	

Word:	Illustration:
Part of Speech:	
Synonyms:	
Sentence:	

© FirstTeach.com - Daily Teaching Ideas



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

## 2. Crear/usar plantillas



**EXAMPLE**

Zedcom  
16 Lincoln str.  
London

23/11/2017

Mr. Brown  
Sempack Co.  
11 Law str.  
London

**Topic: International Stamp Collectors' Meeting**

Dear Mr. Brown,

Within the next few days, Mr. Chang will let you know the exact dates that the meeting is going to take place, as well as the meeting's venue. Please prepare the promotional materials at your earliest convenience

Yours Faithfully,

George Black  
PR Department



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

- Organiza la carta
  - Clasifique el contenido de su carta de una manera que sea comprensible para el lector.





- Las tres reglas básicas y generales que uno puede seguir son:
  1. Ve directamente al grano. El primer párrafo debe captar el interés del lector, destacando los puntos clave de la carta.
  2. Repita la información compartida entre usted y el lector al principio de su carta.
  3. Asegúrese de que sus peticiones estén claras, de que el lector sepa por qué está enviando la carta y de que sepa qué hacer.



## Taboos

As per our conversation  
Attached herewith please find  
Awaiting your reply, I remain,  
Enclosed herewith please find  
I am forwarding herewith  
In accordance with your wishes  
Please don't hesitate to call me  
Pet your request  
Pursuant to our conversation  
Pursuant to your request  
We are in receipt of

## Use

As we discussed  
I'm attaching  
Sincerely,  
I'm enclosing  
I'm sending  
As you requested  
Please call me  
As you requested  
As we discussed  
As you requested  
We have received





- "Conoce" a tu público
  - Quiénes son; ¿Qué saben ellos sobre el tema? ¿Qué deberían aprender sobre el tema?
    - ¿Cuáles son sus expectativas?
    - ¿Cuáles son mis expectativas?
- Con un público heterogéneo, encuentre un campo común



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.





- Comience con una breve introducción a la idea básica
- Resuelva las dudas de la audiencia.
- Apoye sus sugerencias
- Responda preguntas u objeciones.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Pregúntese:

1. ¿Cuál es el tema?
2. ¿Cuál es mi mensaje?
3. ¿Cuál es mi propósito?
4. ¿Qué sacas tú con ello?



- ¡Haz que la introducción y el epílogo sean memorables!
- Aproveche la oportunidad de impresionar al principio y al final:
- **Escribe como si hablastes:**
  - Escribe oraciones cortas
  - Use frases fuertes con un fuerte impacto
  - Céntrate en palabras específicas (tanto por escrito como verbalmente)
  - Indica los puntos que necesitas para hacer pausas
  - Siempre lee tu discurso mientras lo escribes. Y, por supuesto, cuando lo termines también.



- La mayor parte de la comunicación interna y externa se realiza a través de correo electrónico.



- Al seguir algunos consejos simples, el uso de correo electrónico dentro de la empresa es aún más fácil.
- El tema del mensaje siempre debe estar claro.
- Todos recibimos una gran cantidad de mensajes diariamente y es particularmente útil cuando podemos decidir cuáles necesitan atención inmediata.
- Recuerde editar los mensajes antes de enviarlos. Repasa la ortografía y asegúrate de que el mensaje esté escrito de una manera clara.

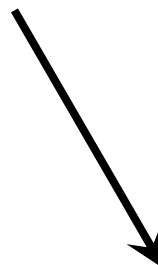
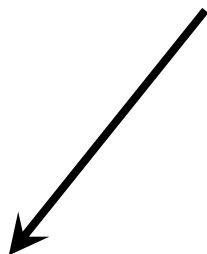


## Escribir un E-mail

- Intente ajustar siempre el estilo del mensaje al destinatario.
- Limita el número de destinatarios
- Responde inmediatamente a los correos electrónicos que recibas.
- Si tienes la intención de enviar mucha información, adjunte archivos



MANTENLO



**CONCISO**

**CLARO**





## Campo ASUNTO'

- Incluye SIEMPRE el ASUNTO
- Escribe un asunto informativo y convincente.
- Las palabras se deben seleccionar correctamente, ya que a menudo el asunto del mensaje determina cuándo y si se leerá el mensaje.
- Cuando responda a un mensaje, cambie el asunto si es necesario. El sujeto debe corresponder al contenido del mensaje.





- Elija los destinatarios correctamente
- Use los campos 'cc' y 'cco' inteligentemente.
- Al responder a un mensaje, use 'Responder' y 'Responder a todos'.
- Uso de 'cc' en sus correos electrónicos:
  - No ponga a personas que estén en una posición más alta para intimidar o impresionar a alguien. No ayuda a nadie; por el contrario, este jefe estará preocupado y posiblemente expuesto.





## Cartas formales:

- Si tiene más preguntas, no dude en ponerse en contacto conmigo.
- Espero su respuesta con interés.
- Esperamos construir una relación comercial sólida en el futuro.
- Espero con interés nuestra reunión el 7 de octubre.
- Gracias por su extremadamente útil atención a este asunto.





## Cartas formales:

- Gracias de nuevo por su atención, consideración y tiempo.
- Esperamos con interés escuchar su respuesta.
- Siempre es un placer hacer negocios contigo.
- Gracias de nuevo por compartir su experiencia en este asunto.
- Quedo a la espera de obtener su opinión sobre este tema.
- Esperando nuestra exitosa asociación.



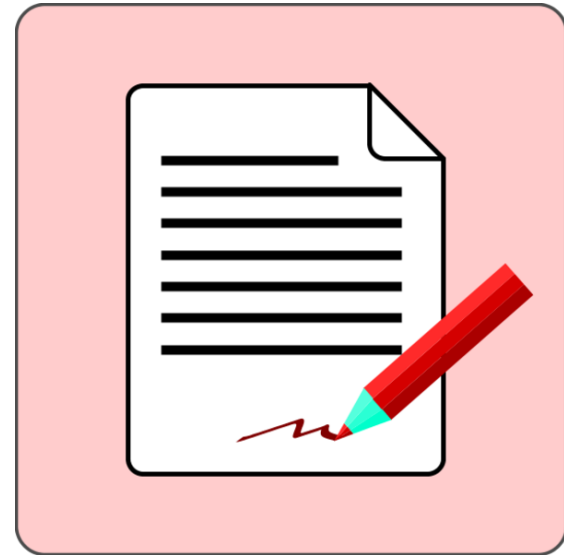
## Cartas informales:

- Espero verte de nuevo.
- Te veo pronto.
- Ya me dices qué te parece.
- Espero tener noticias tuyas pronto.
- Un abrazo
- Saludos de mi parte a \_\_\_\_\_.
- ¡Espero que vaya bien!
- Con afecto (Con todo mi amor, o Con cariño y besos).



## Firmar una carta:

- En espera de su respuesta, reciba un saludo,
- Sin otro particular, les saluda
- Atentamente,
- Saludos cordiales,
- Saludos,
- Respetuosamente,
- Hasta pronto,
- Gracias,
- Un abrazo,



- Intenta comprender cómo usarán tus lectores las instrucciones / procedimientos.  
Si se requieren herramientas, resalte: 'Materiales necesarios: ...'
- Enfatiza las advertencias!
- Organice la información en grupos - secciones - capítulos - subtítulos - ...



- Incluya suficiente información. No espere que el lector lea 'Entre líneas'.
- Sea absolutamente preciso con: arriba, abajo, derecha, izquierda
- Use las indicaciones “en el sentido de las agujas del reloj (o contra)” para describir las rotaciones:  
p. gire el interruptor 45 grados en el sentido de las agujas del reloj (información clara)



- Verifica, verifica, revisa y ¡verifica otra vez!
- Pídale a un "principiante" que aplique las instrucciones. (Se revelarán puntos débiles para más aclaraciones)
- Pídale a un posible usuario que pruebe las instrucciones
- Pídale a una persona con conocimientos que evalúe las instrucciones.
- Pruebe las instrucciones en condiciones reales, si es posible.





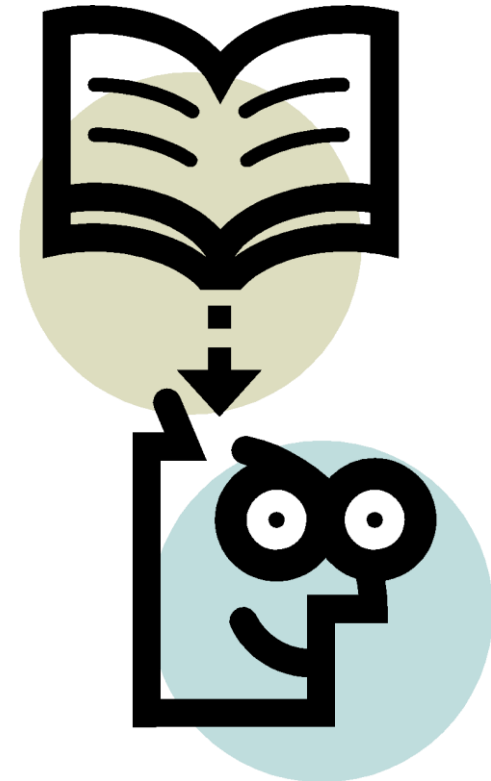
- Escriba las notas de prensa para que sean de interés para sus lectores.
- Deje SU EGO lejos del comunicado de prensa
- Evite las palabras “spam” en el título (impreso o electrónico)



- Escribir desde una perspectiva periodística (evitando "yo", "nosotros", ...)
- Evitar la terminología técnica específica (jerga)
- Use una imagen cuando sea apropiado
- Asegúrate de tener el formato correcto



- Bibliotecas (internet o físicas)
- Archivos (digitales o físicos)
- Internet
- Bibliografías
- Compañeros de profesión

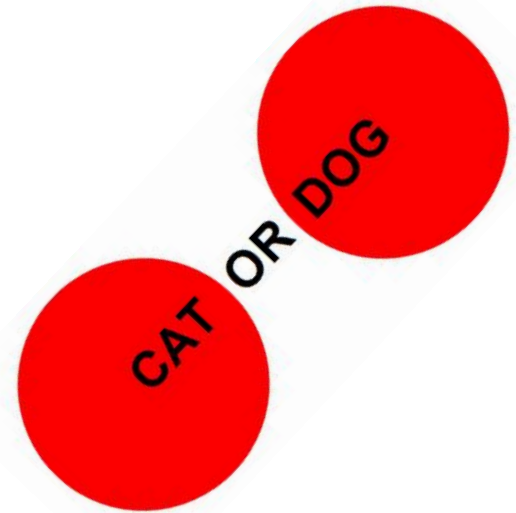


# Busqueda de información: Operadores “Booleanos”



- Los operadores booleanos conectan palabras de búsqueda para estrechar o ampliar un conjunto de resultados en bases de datos y motores de búsqueda.
- Los tres operadores booleanos básicos son:
- **AND, OR, y NO**
- ¿Por qué usar operadores booleanos?
- Para centrar la búsqueda, particularmente cuando su tema contiene múltiples términos de búsqueda.

Para conectar varias piezas de información para encontrar exactamente lo que estás buscando



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Operadores Booleanos: AND



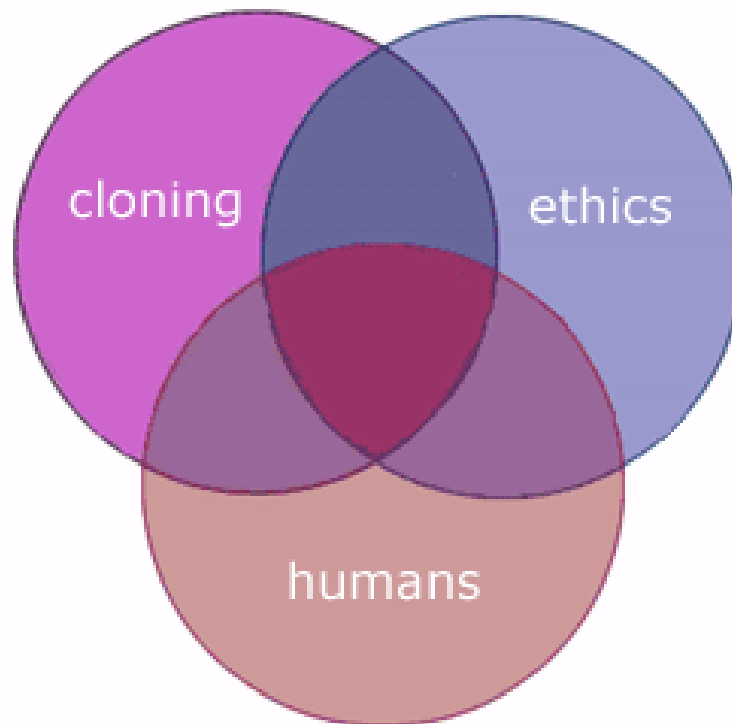
- Usa “AND” en una búsqueda para:
  - Acotar resultados
  - Decir a la base de datos que TODOS los terminos deben estar presentes en la búsqueda.
- Ejemplo: Negocios AND escritura AND apropiados
- En muchas, pero no todas, las bases de datos, el “AND” está implícito.
- Google automáticamente pone un AND en medio de tus términos de búsqueda.
- Aunque todos los términos de búsqueda estén incluidos en los resultados, puede que no estén conectados del modo que tú quieres.
- Puedes buscar usando frases para obtener resultados más específicos.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Operadores Booleanos: AND



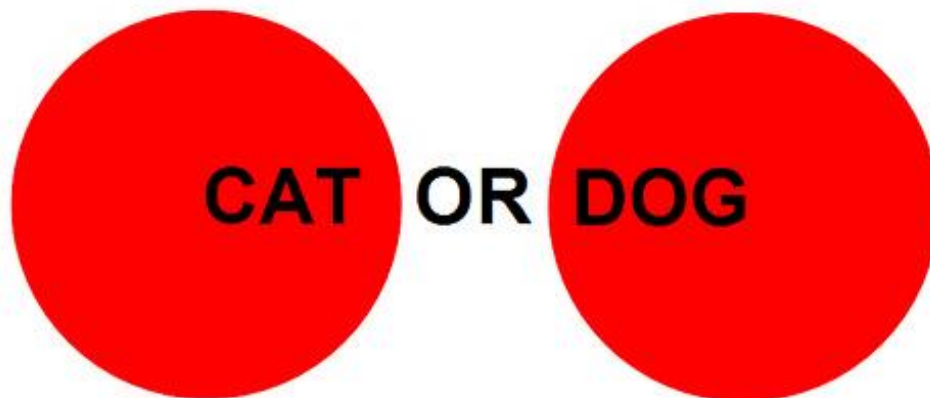
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Operadores Booleanos: OR



- Usa OR en una búsqueda para:
  - Conectar dos o más conceptos similares (sinónimos)
  - Ampliar tus resultados
- Ejemplo: apropiado OR adecuado OR correcto

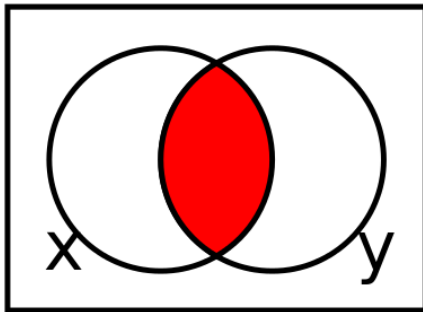


Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

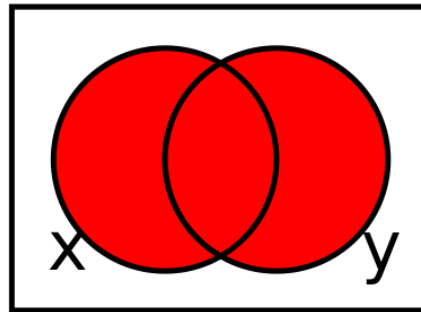
This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Operadores Booleanos: NOT

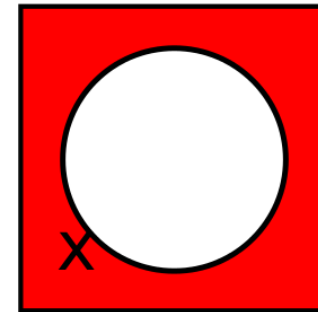
- Usa NOT en una búsqueda para:
  - excluir palabras de la búsqueda
  - Acotar la búsqueda, diciendole a la base de datos que ignore conceptos que podrían estar incluidos en la búsqueda.
- Ejemplo: apropiado NOT correcto



$$x \wedge y$$



$$x \vee y$$



$$\neg x$$





# Asegurando que tu documentación es fiable



## ESCOGER LAS FUENTES CORRECTAS PARA APOYAR TU DOCUMENTACIÓN:

- Una fuente fiable es aquella que ha demostrado, con el tiempo, que proporciona información precisa, válida y útil.
- Una fuente no fiable es aquella no demostrada, o la que ha proporcionado información en el pasado que no ha sido precisa o inútil.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Asegurando que tu documentación es fiable



OK, ¿Pero cómo puedo decir..?

1. Quién es el autor (escritor) del artículo?

- Busque un enlace tipo "Acerca de" o "Más sobre el autor" en la parte superior, inferior o lateral de una página web.  
Si no se proporciona información sobre el autor (es) del artículo, es sospechoso.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Asegurando que tu documentación es fiable



## OK, ¿Pero cómo puedo decir..?

- ¿El autor da sus propias credenciales?  
Experiencia en el tema, educación, experiencia
- Intenta "buscar en Google" al autor: ¿Qué tipos de sitios web están asociados con el nombre de tu autor? ¿Está afiliado a alguna institución educativa? ¿Aparecen en webs comerciales? ¿Los sitios web asociados con el autor dan alguna pista sobre los campos particulares a los que pueda pertenecer el autor?



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Asegurando que tu documentación es fiable



OK, ¿Pero cómo puedo decir..?

2. ¿Quién es el público objetivo?

¿Expertos o el público en general?

¿Para qué grupo de edad está escrito?

¿Está dirigido a personas de un área geográfica particular?

¿Está dirigido a miembros de una profesión en particular o con formación específica?



shutterstock - 168527630



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Asegurando que tu documentación es fiable



OK, ¿Pero cómo puedo decir..?

3. ¿Cuál es la calidad de la información publicada?

¿cuándo se publicó por primera vez?

En caso de que sea un sitio web, ¿se actualiza regularmente?



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Asegurando que tu documentación es fiable



OK, ¿Pero cómo puedo decir..?

- Verifica las fechas.
- Se aceptarán diferentes fechas de publicación según el tipo de información que esté buscando.
- ¿El autor cita fuentes?



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Asegurando que tu documentación es fiable



OK, ¿Pero cómo puedo decir..?

4. ¿Cuáles son las conclusiones?

Compare la información que ha reunido sobre el artículo con su información previa

¿este artículo tiene carencias que podrían corregirse?



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Methodological tool

**EUPA\_LO\_052\_M\_01**

**Encontrar fuentes fiables**



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



REVISAR SIEMPRE  
ANTES DE ENVIAR!!!



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



## ESPECIALMENTE:

- Precisión de la información
- Nombres de la organización
- Títulos
- Nombres



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

## ESPECIALMENTE:

- Verifique todos los números y fechas
- Limite el uso de palabras repetitivas
- Corrija el texto
  - Erratas
  - Gramática
  - Sintaxis





## ESPECIALMENTE:

- Cómo fluyen las oraciones y párrafos
- Cómo se suceden los acontecimientos narrados.
- Inclusión de archivos adjuntos, anexos.
- Redacción de cualquier oración para que se lea más de una vez

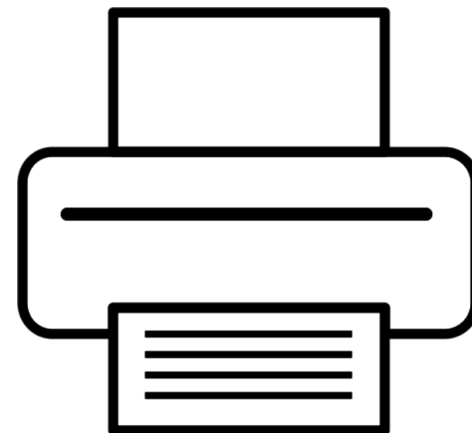


Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

## ESPECIALMENTE:

- **Imprime** el documento y léelo
- Pídale a alguien más que lea el documento



# Methodological tool

**EUPA\_LO\_053\_M\_01**

**Revisión de documentos**



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Tomar apuntes con efectividad



## ESTAR PREPARADO:

- **Materiales para tomar apuntes:**
  - Papel y bolígrafo, muchas hojas en blanco, dos rotuladores de color.
  - Ordenador portátil con batería completa o toma de corriente cerca.
- Colóquese en un lugar de la habitación donde pueda ver y escuchar correctamente al ponente.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

## ESTAR PREPARADO:

- Antes de acudir a una reunión, asegúrate de revisar tus apuntes de la última vez.
- Esto te pondrá completamente al día y estarás listo para continuar donde lo dejaste.

**"By failing to prepare, you are preparing to fail".**





## SÉ UN OYENTE ACTIVO:

- No escribas cada palabra, sin comprender realmente lo que se dice.
- Haz un esfuerzo para entender el de qué se habla.
- Debes tratar de asimilar la información que estás escuchando



## TOMA NOTAS A MANO

- Un estudio realizado en la Universidad de Princeton ha demostrado que los que toman notas realmente conservan mejor la información **cuando las toman a mano.**
- Debes intentar tomar notas a mano siempre que sea posible.



## HAZ PREGUNTAS:

- Cuando te encuentres con algo que no entiendes, pide al ponente una aclaración.
- Si encuentras algo confuso en ese momento, lo encontrarás el doble de confuso más tarde.

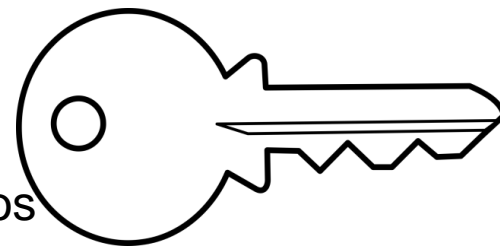


# Tomar apuntes con efectividad



## CÉNTRATE EN PALABRAS CLAVE Y CONCEPTOS

- Concéntrate únicamente en apuntar palabras y conceptos clave.
- Identifica la información más relevante.
- Escriba palabras sueltas o frases clave que sean más relevantes para el tema en cuestión
- Eliminar todas las palabras de relleno y detalles secundarios
- Piensa en lo que quieres retener.
- Prioriza cualquier información "nueva".



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Tomar apuntes con efectividad : Abreviaturas



El tomador de apuntes promedio escribe  $1/3$  palabra por segundo, mientras que el hablante medio habla a una velocidad de  $2/3$  palabras por segundo.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Tomar apuntes con efectividad



- Desarrolla tu propio sistema de abreviaturas.
- Te puede ayudar a escribir de manera más eficiente y evitar quedarse atrás.
- Intenta escribir cosas como "cd" para "cuando", "xq" para "porque" y "x" para "por".
- Escriba el signo más "+" para la palabra "más".
- Intenta abreviar palabras largas que aparecen una y otra vez
- Asegúrate de que puedas descifrar tus propias abreviaturas después.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

## Effective Reporting



# Redacción de informes a partir de apuntes



- Lo mejor es escribir el informe tan pronto como sea posible después de tomar las notas ya que recordará las cosas mejor.
- Escriba los puntos principales / importantes.
- Cada tema de la agenda o cada discusión debe tener una explicación o una breve nota de lo que se discutió con los puntos principales de la discusión, cualquier desacuerdo, decisión y acción.



phillipmartin.info



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



# Redacción de informes a partir de apuntes



- Tener una plantilla estándar para informes
- Los informes son documentos profesionales que cualquier persona ajena a la organización puede ver.
- Es importante escribirlos de manera profesional utilizando un tono y lenguaje correctos.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Redacción de informes a partir de apuntes



- Siempre usa una combinación de oraciones de voz activa y pasiva mientras escribes las actas.
- Lo mejor es escribir las actas en tercera persona. Use frases como "la directora indica que", "se hace saber", "el comité decide...", "se decide", etc.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Transcripción de audio efectiva



- La transcripción requiere:

Saber escribir a máquina

Poder escribir rápidamente

Tener la tecnología adecuada



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Transcripción de audio efectiva



Necesitarás:

- Un par de auriculares (preferiblemente de buena calidad de audio, cómodos)
- Software de transcripción (lo hace mucho más fácil)
- Un interruptor de pedal para poner en marcha/ pausar con el pie la grabación (lo hace aún más fácil)



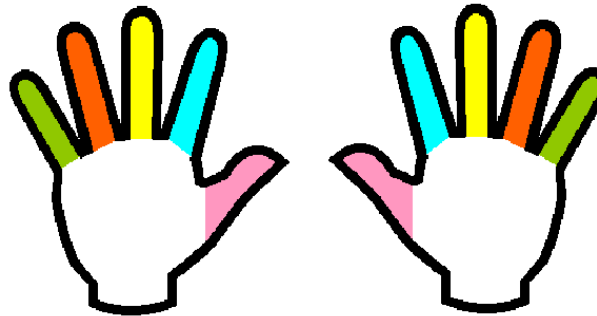
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Transcripción de audio efectiva



\	!	"	£	\$	%	&	/	(	)	=	?	^	←	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	}	'	i	←	
↕	Q	W	E	R	T	Y	U	I	O	P	é	*	←	
											e	[ + ]		
Ⓜ	A	S	D	F	G	H	J	K	L	ç	°	§		
										ò	@	à	#	ù
↑	>	Z	X	C	V	B	N	M	:	:	-		↑	
<														
Ctrl		ALT							ALT GR				Ctrl	



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

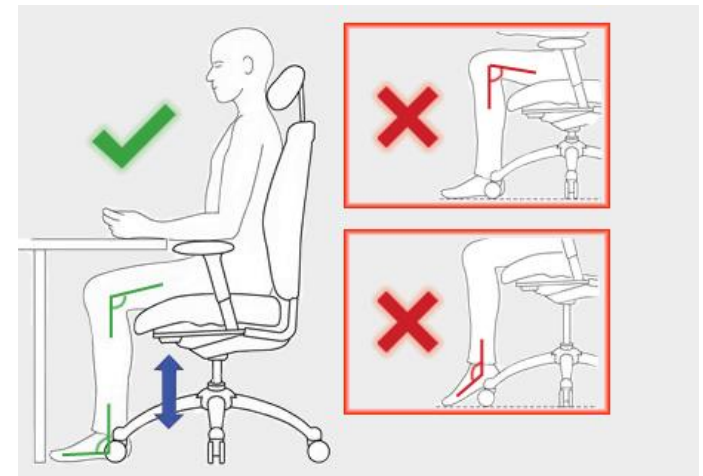
This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Transcripción de audio efectiva



ASEGURATE:

- De utilizar un teclado adecuado con pestañas
- De que tu silla esté ajustada para que pueda sentarse derecho, mirando ligeramente hacia abajo a la pantalla, con los antebrazos ligeramente inclinados hacia abajo sobre sus manos y sus manos arqueadas sobre las teclas
- De que tus pies estén apoyados en el suelo y las piernas ligeramente curvadas



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

## ASEGURATE:

- Que el cable de tus auriculares es lo suficientemente largo como para llegar a tu pc sin tener que ponerse de lado o girar la cabeza
- Asegúrate de que sus auriculares sean cómodos
- Haz descansos regulares para ponerte de pie, estirarte, descansar y volver a centrar la vista.



- El software de transcripción profesional le permite controlar la grabación usando teclas de función o incluso un pedal
- Es mucho más rápido
- No es muy caro





## ASEGÚRATE DE SEGUIR UN SISTEMA REGULARMENTE

Sistemas de transcripción diferentes:

- escriba exactamente lo que dicen los locutores  
Quitando los “ums” y “ehs” pero mantener el resto
- pulir las oraciones para que tengan sentido gramatical  
hacer que los locutores de habla extranjera "suenen"  
como nativos.
- ¿Incluir y marcar pausas? ¿Cómo?  
¿Cómo diferenciar entre los hablantes? Inicial,  
apellido?  
Etc.



parentheses surrounding a period ( . ) indicates a pause of less than one second

numerals within parentheses indicate longer pauses

square parentheses [ ] contain relevant contextual information

*italicized* parentheses [ ] contain a non verbal utterance

the symbol [ between lines of dialogue indicates overlapping speech

underlining indicates emphasis

= indicates that an utterance is contiguous with previous(or following) utterance

a colon : indicates elongation of preceding sound



## TERMINOLOGÍA

- Si parece que hay muchos términos, solicite una lista de términos
- Presta ayuda si sabes sobre el tema



- **Pregunta de repaso 1**
  - Enumere las razones por las cuales las buenas relaciones en el trabajo son importantes
- **Pregunta de repaso 2**
  - ¿Cuáles son los pasos básicos que se deben seguir al analizar y evaluar los comentarios?
- **Pregunta de repaso 3**
  - ¿Cuáles son los pros y los contras de recopilar comentarios a través de correos electrónicos y chat?





- la gestión de las relaciones es un objetivo fundamental de las relaciones públicas:

**debe dirigirse a las personas adecuadas con el mensaje correcto**

**debe usar el medio correcto**

**debe ser bidireccional**

**debe ser ético**





# Well Done!

# You have completed this unit



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.