



# Curso Online de **Comunicación Escrita** en la empresa

*Criterios de redacción para elaborar documentos empresariales claros, eficaces y que cumplan con los objetivos que desea.*



**[e]**  
Iniciativas Empresariales  
*| estrategias de formación*



MANAGER  
BUSINESS  
SCHOOL

Tel. 900 670 400 - [attcliente@iniciativasempresariales.com](mailto:attcliente@iniciativasempresariales.com)  
[www.iniciativasempresariales.com](http://www.iniciativasempresariales.com)

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA

## Presentación

Una buena comunicación ha sido siempre el motor de una acción empresarial más eficaz. Especialmente hoy en día, ya que Internet ha incrementado las posibilidades de comunicación y ha generado la necesidad de escribir de una forma más concisa y directa. En el mundo empresarial, donde el texto escrito es una herramienta fundamental de intercambio comunicativo, es necesario dominar las técnicas de escritura eficaz a fin de elaborar textos coherentes, claros y eficaces que cumplan con el objetivo comunicativo para el que fueron diseñados.

Para ello es imprescindible evaluar el alcance de las connotaciones de la información que contiene el texto, a fin de evitar al máximo los posibles errores de interpretación y optimizar el valor de la comunicación. A menudo surgen dificultades para expresar lo que se desea comunicar, para transmitir correctamente el mensaje a las personas, instituciones, clientes, proveedores, etc. a los que va dirigido un documento o mensaje.

Este curso se basa en una metodología centrada en la producción de los textos a partir de la manera en que el lector procesa la información.

Además de unos contenidos rigurosos y actualizados, cuenta con numerosos ejemplos y actividades que invitan a la reflexión y permiten entrenarse en la elaboración de todo tipo de textos empresariales: cartas, informes, convocatorias, reclamaciones, actas, etc. Sin olvidar los formatos generados por las nuevas tecnologías: email, Blog, SMS, Chats, páginas Web, etc.

A lo largo del curso el participante adquirirá las herramientas necesarias para resolver con éxito cada una de las etapas de la redacción del escrito, desde la delimitación del objetivo hasta la revisión final.

## La Educación On-line

Los cursos e-learning de Iniciativas Empresariales le permitirán:

1 La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado.

2 *Interactuar* con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.

3 *Aumentar sus capacidades* y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en este curso.

4 *Trabajar* con más y diversos recursos que ofrece el entorno on-line.

## Método de Enseñanza

El curso se realiza on-line a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite, si así lo desea, descargarse los módulos didácticos junto con los ejercicios prácticos de forma que pueda servirle posteriormente como un efectivo manual de consulta.

A cada alumno se le asignará un tutor que le apoyará y dará seguimiento durante el curso, así como un consultor especializado que atenderá y resolverá todas las consultas que pueda tener sobre el material docente.

El curso incluye:



## Contenido y Duración del Curso

El curso tiene una duración de **30 horas** distribuidas en 5 módulos de formación práctica.

El material didáctico consta de:

### Manual de Estudio

Los 5 módulos contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales expertos en la materia.

### Material Complementario

Cada uno de los módulos contiene material complementario que ayudará al alumno en la comprensión de los temas tratados. Encontrará también ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

### Este curso le permitirá saber y conocer:

---

- Cuáles son las estrategias cognitivas y discursivas que deben utilizarse para redactar textos eficaces.
- Cómo identificar el formato y el estilo propios de cada documento.
- Qué metodología hay que seguir para llevar a cabo una buena planificación previa a la redacción de un documento.
- Cómo anticipar las necesidades e intereses de los lectores y tenerlos en cuenta en la redacción.
- Cómo conocer y usar de manera adecuada las diferencias entre la lengua escrita y la lengua oral.
- Cómo aplicar diferentes estructuras organizativas según los objetivos informativos, positivos, negativos, expositivos o persuasivos.
- Cómo lograr la máxima objetividad en nuestros textos.
- Cómo aplicar criterios de precisión, claridad y corrección en la construcción de frases.
- Cómo utilizar estrategias de selección y estructura de las ideas para lograr mayor impacto y claridad.
- Cómo reconocer y corregir los errores de construcción sintáctica y gramatical más frecuentes.
- El uso correcto de convenciones, recursos tipográficos y signos de puntuación.
- Las claves del correo electrónico eficaz y las estructuras más habituales de mensajes.
- Cómo identificar comportamientos adecuados e inadecuados en la comunicación digital.
- Cómo reconocer las características de la escritura 2.0: mensajes de correo electrónico, SMS, página Web, Chat, Blog.
- Cómo aplicar recursos de diseño visual del texto que estimulen la lectura y técnicas para revisar el escrito.

“ Dé a sus mensajes escritos la efectividad que la empresa actual demanda”

### Dirigido a:

---

Todas aquellas personas que tengan responsabilidad directa en la elaboración de textos en la empresa y que precisen reforzar y actualizar sus conocimientos sobre las técnicas de comunicación escrita en la empresa.

## Contenido del Curso

### MÓDULO 1. La comunicación escrita: ¿herramienta eficaz o fuente de malentendidos?

4 horas

La comunicación es un proceso complejo en el cual no sólo transmitimos y recibimos datos e información sino también sentimientos y actitudes. Todos vivimos cotidianamente las consecuencias de una mala comunicación; confusiones, malentendidos, pérdida de oportunidades, ruptura de relaciones...todo ello genera unos costes económicos y sociales que las organizaciones y los profesionales que las integran no se pueden permitir.

- 1.1. Escribir en la organización.
- 1.2. ¿Qué comunicar?
  - 1.2.1. Componentes de la comunicación.
  - 1.2.2. Descripción del proceso.
- 1.3. Diferencias entre el mensaje oral y el escrito:
  - 1.3.1. Ventajas e inconvenientes de cada modalidad.
- 1.4. ¿Por qué se producen los malentendidos?
  - 1.4.1. La dificultad en la significación de los mensajes.
  - 1.4.2. Cómo asegurar la comprensión del escrito y evitar confusiones.
- 1.5. Planificación, el secreto de los buenos escritores:
  - 1.5.1. El escrito: decida su objetivo.
  - 1.5.2. El lector: póngase en su lugar.
  - 1.5.3. El autor: decida su papel.

### MÓDULO 2. Claves para una buena escritura

8 horas

En la empresa, los textos se elaboran en función de unos objetivos concretos por lo que deben redactarse con una prosa clara y económica que evite errores y pérdidas de tiempo y asegure la fluidez y efectividad de las gestiones.

Este módulo nos ayudará en la redacción de frases y párrafos con más impacto y eficacia gracias a una presentación clara, concisa y segura de las ideas y en la revisión final del escrito.

- 2.1. El concepto de legibilidad.
- 2.2. Criterios generales para una redacción eficaz:
  - 2.2.1. Concisión.

2.2.2. Precisión.

2.2.3. Claridad.

2.2.4. Tono positivo.

2.2.5. Objetividad.

2.2.6. Amabilidad.

### **2.3. Siete consejos para construir frases que se entiendan a la primera:**

2.3.1. Redacte frases cortas.

2.3.2. Ordene los elementos de la frase.

2.3.3. Evite los incisos largos.

2.3.4. Utilice un estilo verbal.

2.3.5. Activa mejor que pasiva.

2.3.6. Evite el gerundio de posterioridad.

2.3.7. No abuse de los adverbios acabados en –mente.

### **2.4. Puntuación: la entonación del escrito.**

## **MÓDULO 3. Presentación y revisión del texto**

4 horas

La presentación de un texto es muy importante porque es la primera impresión que recibe el lector. Porque los textos, como las personas, entran por la vista. Este módulo se ocupa de la forma de los textos, veremos las distintas estructuras organizativas según la finalidad y de los recursos de que disponemos para facilitar el acceso a la lectura.

### **3.1. Los párrafos, unidades de forma y significado:**

3.1.1. Cómo se ordena la información en el párrafo.

3.1.2. Cómo conectar las oraciones en el párrafo.

3.1.3. Tipos de conectores.

3.1.4. 4 trucos para construir buenos párrafos.

### **3.2. Estructuras organizativas más habituales:**

3.2.1. Estructura informativa: la pirámide invertida.

3.2.2. Estructura persuasiva: “el bocadillo”,

3.2.3. Estructura causa-efecto.

3.2.4. Estructura de comparación y contraste.

3.2.5. Estructura de la propuesta: las 4 P.

### **3.3. El tratamiento visual de la información:**

3.3.1. Seis consejos para componer un diseño atractivo.

3.3.2. Recursos visuales para el diseño del escrito.



### 3.4. Revisión:

- 3.4.1. Herramientas de revisión.
- 3.4.2. Recursos electrónicos para la revisión de textos.
- 3.4.3. Los 9 errores gramaticales más frecuentes.

## MÓDULO 4. Escritura 2.0

8 horas

Internet y la telefonía móvil han revolucionado el mundo de la comunicación. El desarrollo de las nuevas tecnologías ha supuesto la aparición de nuevos soportes y formas expresivas, han creado nuevos formatos (páginas web, correo electrónico, SMS, blogs...) que han supuesto la creación de nuevos códigos que serán analizados a lo largo de este módulo.

### 4.1. El correo electrónico como instrumento de negocio:

- 4.1.1. Ventajas e inconvenientes.
- 4.1.2. ¿Llamada, email o carta?
- 4.1.3. Normas de etiqueta.
- 4.1.4. 5 estructuras básicas de e-mails.

### 4.2. La escritura en las nuevas tecnologías:

- 4.2.1. Página WEB.
- 4.2.2. Blogs.
- 4.2.3. Chat.
- 4.2.4. SMS.

## MÓDULO 5. Modelos de documentos

6 horas

En el desarrollo de su actividad profesional, serán muchas las situaciones que deberá resolver por escrito. Los textos que canalizan estas necesidades se caracterizan por presentar unos formatos estandarizados y seguir unas pautas conocidas y consolidadas por su funcionalidad.

### 5.1. Criterios Generales:

- 5.1.1. Recursos tipográficos.
- 5.1.2. Usos distintivos de mayúsculas y minúsculas.
- 5.1.3. Cita de preceptos legales.
- 5.1.4. Lenguaje respetuoso.
- 5.1.5. Tratamientos personales, firma y fecha.

### 5.2. Textos Comerciales:

- 5.2.1. Carta.

## Comunicación Escrita en la empresa

- 5.2.2. Carta de pedido.
- 5.2.3. Carta de reclamación.
- 5.2.4. Carta de respuesta a una queja.
- 5.3. Textos de Comunicación Interna:**
  - 5.3.1. Convocatoria de reunión:
    - 5.3.1.1. Actas de reuniones.
  - 5.3.2. Informe.
- 5.4. Textos Protocolarios:**
  - 5.4.1. Carta y tarjeta de invitación.
  - 5.4.2. Felicitación de un acontecimiento.
  - 5.4.3. Pésame.
- 5.5. Textos Publicitarios y de marketing:**
  - 5.5.1. Notas de prensa.



# Comunicación Escrita en la empresa

## Autor

El contenido y las herramientas pedagógicas del curso han sido elaboradas por un equipo de especialistas dirigidos por:



### Conxita Golanó

Máster en Dirección de Comunicación (UPF), Diplomada en Técnicas de Comunicación por la Escuela de Alta Dirección y Administración de Empresas (EADA) y en Redacción Periodística (UPF).

Con amplia experiencia en el diseño y desarrollo de productos formativos adaptados a las necesidades de colectivos profesionales es, además, autora del libro de redacción empresarial *Aprender a redactar documentos empresariales* y del manual *Cómo realizar presentaciones eficaces*.

La autora y su equipo de colaboradores estarán a disposición de los alumnos para resolver sus dudas y ayudarles en el seguimiento del curso y el logro de objetivos.

## Titulación

Una vez finalizado el curso de forma satisfactoria, el alumno recibirá un diploma acreditando la realización del curso **COMUNICACIÓN ESCRITA EN LA EMPRESA**.

