

Casa Rafa

36) La comunicación escrita es la más utilizada en la empresa. Describe brevemente las etapas que se pueden distinguir a la hora de elaborar un texto. Las etapas de los textos escritos son: **Antes de la redacción:** Pensar que se quiere comunicar, a quien va dirigido, como va transmitido y a quien. **Durante la redacción,** hay que seguir los principios de **Adecuación, Concisión, Corrección, Coherencia, Cohesión y énfasis.** **Después de la redacción:** Antes de enviarlo, hay que revisar y asegurarse de que el mensaje está completo y está todo lo que quiero transmitir. También hemos de asegurarnos de que la información es la que quiere conocer el receptor. **37) Define los principios a tener en cuenta a la hora de redactar un documento.**

Adecuación: Buena presentación, limpio, con márgenes y con el vocabulario adecuado al receptor. **Concisión:** Utilizar frases cortas, debe de ser directo y breve, eliminar las frases innecesarias. **Corrección:** Ha de seguir las normas ortográficas, sintácticas y huir de frases ambiguas. **Coherencia:** Las ideas han de estar ordenadas con claridad y de forma adecuada. Hay que usar un párrafo para cada idea. Estos párrafos han de estar separados y seguir un orden lógico. **Cohesión y énfasis:** Resaltar la idea principal que queremos transmitir. **38) Un tipo de comunicación escrita utilizada en las empresas es la carta comercial. Explica brevemente su estructura.**

La carta comercial es un documento que se utiliza para contactar con clientes y proveedores. El primer contacto con otra empresa (Imagen de empresa). Ha de estar bien redactada para llevarse a cabo el objetivo de la carta. Su estructura se basa en: **Presentación:** aparece el membrete con los datos de nuestra empresa, los datos del destinatario, lugar, fecha y saludo. **Cuerpo:** Es la parte en la que se desarrolla toda la información. **Final:** es la parte en la que se despide e incluye la firma, el nombre y el cargo. **Anexo:** son los documentos que se adjuntan a la carta. **39) ¿Para qué sirve una convocatoria de reunión? ¿Qué contenido mínimo debe tener?** Es un documento por el cual se cita de forma oficial a determinadas personas para que asistan a una reunión o a una asamblea.

Debe informarse siempre de la fecha, hora y lugar y el orden del día. También debe recoger el listado de los puntos del día que se van a tratar. Antes de finalizar se ha de leer y aprobar el acta anterior y después se pasa a ruegos y preguntas. **40) ¿Qué es un acta de reunión? Señala los aspectos que debe reflejar.** Es una redacción escrita de lo sucedido, tratado y acordado durante la reunión o asamblea. El formato del acta puede variar, pero sea cual sea el formato debe recoger los siguientes aspectos, hora, fecha y lugar de la reunión. También debe recoger el nombre y apellido de los asistentes, incluso el nombre de las personas que no asisten, puntos del día... Por cada punto recoge lo que se ha hablado en cada uno y las intervenciones de los asistentes. Por último debe aparecer las firmas del convocante y secretario y en algunas las de todos los asistentes. A la hora de redactarse se hace de forma impersonal y de forma cronológica y hay que recoger los temas importantes. Antes de firmar el acta ha de ser aprobada. Las actas deben estar registradas en el libro de actas. **41) Instancia y estructura**

Una instancia es un documento escrito dirigido a la administración pública para solicitar algo contemplado en normativa legal vigente. Tiene la siguiente estructura:

Encabezamiento: Incluye los datos personales de la persona que lo emite. **Cuerpo:** va siempre precedido de la palabra expone y en él se desarrollan las ideas. **Petición:** Va siempre precedido de la palabra solicita. **Despedida:** Recoge el lugar, fecha y firma del solicitante. **Pie:** recoge el tratamiento y cargo de la persona a la que va destinado. **42) Certificado y estructura.** Es un documento que va emitido por una personalidad y su finalidad es constatar un hecho o una situación. Puede ser emitido por personas o por organismos públicos. Normalmente tiene 3 partes.

Encabezamiento: suele aparecer el membrete del organismo que lo emite y la persona que lo certifica. **Cuerpo:** va precedido de la palabra certifica y aparecen los datos del solicitante y del hecho que certifica. **Cierre:** aparece el nombre, el lugar, la fecha y la firma de la persona que lo certifica. **43) Estructura informe escrito .Clasifica tipos de informes según el contenido, el ámbito y la implicación.** Un informe escrito es un informe que se elabora dentro de la persona y va dirigido o alguien de dentro o fuera. Ha de ser objetivo y confidencial. Su estructura se compone

de: **Título:** será lo que lo identifique y refleja el tema sobre el que trata. **Introducción:** Incluye un breve resumen de la información que contiene el resumen. **Exposición:** consiste en transmitir toda la información. **Conclusión:** No siempre es necesaria pero si se pide, consiste en el análisis de los datos que se han presentado. **Fecha y firma:** todo informe escrito debe ir firmado y fechado. Si lleva **anexos o bibliografía** van adjuntados. **Según contenido:** puede ser personal cuando está referido a personas concretas o comercial si se realiza sobre a la actividad de la empresa. **Según ámbito:** puede dividirse en **internos** si son elaborados dentro de la empresa por empleados de la empresa referidos a cosas de la empresa o **externo** si son elaborados por agentes externos a la empresa pero que llega a esta. **Según implicación:** están los **expositivos** que se limitan a exponer, los **valorativos** que incluyen análisis, conclusiones o recomendaciones y por último están los **demonstrativos** cuando el objetivo del informe es convencer de algo al que lo lee. **44) ¿Cómo definirías la comunicación no verbal? ¿Qué importancia crees que tiene cuando nos comunicamos?** La comunicación no verbal es un tipo de comunicación que acompaña a la verbal y se caracteriza porque a través de ella transmitimos información gracias a los gestos, miradas, posturas, tonos de voz etc...