

ESTUDIO Y ADAPTACIÓN DE LA GUÍA

Guía 5

LA CARTA: EL MEDIO MÁS IDÓNEO PARA COMUNICARNOS



Indicadores de logros

- ✓ Escribe correctamente cartas comerciales, identificando las diversas personas que se benefician o afectan con éstas. (ORIENTACIÓN AL SERVICIO)
- ✓ Utiliza correctamente los signos de puntuación en los diferentes ejercicios de redacción.
- ✓ Considera el punto de vista de otros para tomar decisiones.
- ✓ Comprende la situación y necesidades de otros, incluso aquellas que éstos no explicitan.
- ✓ Maneja con amabilidad y cortesía las críticas de los otros.

Pensar bien y ordenadamente no constituye una garantía para escribir bien, pero es un requisito indispensable para conseguirlo.



Me reúno con mis compañeros de subgrupo y respondo las siguientes preguntas. Luego socializamos nuestras respuestas con el grupo :

1. ¿Cuáles son las características esenciales de una carta?
2. ¿Qué normas prácticas son aconsejables para lograr la precisión en la redacción de una carta?
3. ¿Cuántas clases de cartas hay?
4. En la actualidad se ha agilizado la información a través de Internet. ¿Sabes qué es un correo electrónico (E- mail)?
5. Consulta con tu grupo, quiénes poseen correo electrónico.
6. Escribe una carta a tus compañeros de subgrupo, expresando, cómo te has sentido trabajando en equipo.



1. Leo, analizo y resumo en mi cuaderno, los aspectos más importantes referentes a la elaboración de cartas:



La comunicación por carta constituye uno de los géneros literarios más antiguos, supliendo la comunicación oral mediante una fórmula simple que permita mantener la relación con personas físicamente alejadas del que escribe. En la actualidad, dicho proceso se ha agilizado debido al nuevo viraje de las comunicaciones a través de Internet; ya que las personas que tienen acceso a este nuevo medio, se ven beneficiadas, gracias a la facilidad que encontramos en nuestro medio estudiantil.



El correo electrónico (E-mail) se refiere tanto al envío y recepción de mensajes, en una red de computadores como el software¹ que maneja esta aplicación del computador. Para el envío y recepción de mensajes, es necesario que el software de correo electrónico, conozca las direcciones de los usuarios, tanto remitentes como destinatarios, incluyendo la identificación del usuario.

¹ software: Una serie de instrucciones que realiza una tarea en particular se llama programa software

Para acceder a este servicio sólo es necesario tener un computador, un modem², una línea telefónica y una cuenta con un proveedor de internet.

Para el envío de un correo electrónico se debe llenar el siguiente formato que viene dentro del proveedor:

- **To** (Para) : dirección del destinatario.
- **From** (De) : el remitente lo escribe el programa automáticamente.
- **Subject** (Asunto) : título del mensaje. El título del mensaje también sirve como referencia para localizarlo en el buzón correspondiente.
- **Cc** (Carbon Copy) : para enviar el mensaje a varios destinatarios. Las direcciones se escriben separadas por una coma.
- **Bcc** (Blind Carbon Copy) : tiene la misma finalidad que el anterior, con la diferencia de que quien recibe el mensaje no sabrá que también ha sido enviado a otras personas.
- **Attachments** (Adjuntos) : para enviar anexos al mensaje, otros archivos de texto, imágenes, video o sonido.

Luego de previsualizar el correo si se desea enviar, se hace clic en Send, luego aparecerá un cuadro de confirmación del envío y del que se puede devolver si desea modificar el correo, si no, clic en OK o aceptar, de acuerdo a la configuración.

En la actualidad, es muy importante saber manejar el correo electrónico ya que mediante esta estrategia, se agilizan los negocios y la información es más rápida y efectiva.

Desarrollo las siguientes actividades las cuales me ayudarán a transmitir mensajes utilizando el correo electrónico (E- mail).

2. Si no poseo aún mi propia dirección de correo electrónico, consulto con mis compañeros de grupo o con mi profesor y creo un correo electrónico, a la vez que consigno en mi cuaderno las direcciones de mis compañeros de grupo y del profesor de Español.



Las cartas, o comunicación epistolar, siempre han ocupado un puesto muy importante en el mundo de la administración y de los negocios, como también en la vida de familia y en las relaciones afectivas, sociales, científicas y profesionales.

² modem: Dispositivo que adapta una terminal o computador a una línea telefónica

En general, las cartas se clasifican en dos grandes grupos; las personales y las de tipo comercial o administrativo. En esta guía haremos énfasis en las cartas comerciales, las cuales son una herramienta constante en el mundo de los negocios.

Objetivos y clases de carta comercial

La carta comercial es el más importante de todos los documentos escritos que diariamente contribuyen a la buena marcha de los negocios y al fortalecimiento de las relaciones administrativas y profesionales; constituye el medio de comunicación más eficaz y más usado y es considerada como una prolongación de la empresa o agencia, cuyo nombre y prestigio hace llegar hasta los lugares más remotos.

En las relaciones comerciales generalmente la comunicación de correspondencia puede estar dirigida a compradores - cliente, empresas de suministro y a proveedores.

En una carta comercial de compra debe describirse lo que se requiere o se ofrece y debe precisar que en caso de requerir mayor información a quien debe dirigirse. Una carta comercial se puede redactar en relación con la oferta y demanda de bienes y servicios y establecer una relación entre compradores y vendedores y a la vez, puede ser una oferta o una demanda precisa de un bien o un servicio identificado.

Entre los propósitos de la carta comercial están los siguientes:

- Informar o solicitar información sobre características del bien.
- Pedir información sobre garantía y servicios de mantenimiento.

Dichos propósitos pueden ser dirigidos a un cliente personal, a un cliente nuevo o a todo un público.



Cuando queremos conocer el mensaje primordial de una carta comercial, leemos con atención cual es el objetivo de ésta; así comprenderemos la situación y las necesidades de otros, incluso aquella que éstos no explicitan.

3. A continuación encuentro las definiciones y las diferentes clases de carta comercial. Escribo los números correspondientes y consigno el ejercicio de apareamiento en mi cuaderno, el cual confrontaré luego con mis compañeros de subgrupo y mi profesor:

Columna A

1. Tienen carácter social y se escriben para conservar las buenas relaciones entre los usuarios y las empresas.
2. Este tipo de cartas se emplea para pedir servicios, instrucciones, informes, reservaciones, precios, catálogos etc.
3. Se escriben con el fin de inducir al posible cliente a comprar determinados servicios o artículos.
4. Son aquellas que expresan una queja o propuesta en virtud de los errores que con frecuencia se cometen en las transacciones comerciales o en las decisiones administrativas, aunque traten de evitarse.
5. Son las que se dirigen para acompañar cheques, giros, documentos comerciales, panfletos, boletines, muestras o mercaderías.
6. Este tipo de cartas, en el que se incluyen también las de pedido, es el que se emplea para pedir servicios, instrucciones, informes, reservaciones, referencias precios, catálogos, entrevistas, etc.

Columna B

- cartas de relaciones públicas
- cartas de solicitud
- cartas de remisión o envío
- cartas de ofertas
- cartas de cobranza
- cartas de reclamaciones

La necesidad de crear un mensaje eficiente y eficaz, que motive su lectura y cumpla con el doble propósito de comunicar y persuadir al lector, hace necesario que reúna ciertos atributos o características bien definidas.

Cuando se lee una carta, sus características o cualidades influirán en el destinatario para hacerle reaccionar favorable o desfavorablemente hacia quien la escribió. Como el objetivo básico de una carta comercial es conseguir una reacción positiva, en su redacción deben observarse características tales como: claridad, concisión, precisión, tono y corrección.

Al escribir correctamente cartas comerciales, debo identificar las diversas personas que se benefician o afectan de sus acciones o procesos; por lo tanto es muy importante ser claros, concisos y precisos en nuestros propósitos comunicativos.

Para desarrollar la siguiente actividad, me apoyo en la correspondencia que a nivel interno se maneja en los diferentes comités y en algunas cartas

COMERCIALES pedidas en calidad de préstamo, al rector de mi institución. Ubico en ellas la siguiente información escribiendo los datos en mi cuaderno de Español.

- Personas que se benefician de sus acciones o procesos.
- Propósito principal de las cartas.
- A quién va dirigida.

4. Leo, resumo y escribo en mi cuaderno un mapa conceptual teniendo en cuenta las siguientes características primordiales en la redacción de una carta comercial.

Claridad

Una carta comercial es clara cuando es de fácil comprensión, es decir, cuando el mensaje llega sin dificultad a la mente del destinatario.

Puedo lograr la claridad cuando:

- Me expreso mediante frases cortas.
- Elijo con cuidado el vocabulario.
- Elaboro frases concordantes.
- Evito vocablos ambiguos.
- Evito al máximo el abuso con los pronombres.
- Evito el gerundio mal empleado.
- Evito el uso de las abreviaturas
- Elimino las palabras rebuscadas.
- Evito el exceso de adjetivos.
- Pensando despacio, para escribir de prisa.

Concisión

Es la expresión de los conceptos con las menos palabras posibles y con la mayor exactitud.

Si quiero lograr concisión:

- Reviso lo que escribo.
- Elimino las expresiones inútiles.
- Evito la repetición de ideas.
- No anuncio lo que voy a decir, lo digo.
- Voy directamente al asunto.
- Busco la rapidez en la expresión.



Los negocios se hacen entre hombres y mujeres. La carta está siempre dirigida a un ser humano, procure que el tono de su mensaje esté marcado por la máxima afabilidad y sencillez.

Precisión

Es utilizar cada palabra en su sentido exacto. Los sinónimos tienen significado similar, pero cada uno expresa un matiz diferente dentro de esa semejanza. No se pueden intercambiar entre sí a capricho. Elegir el término más apropiado a la expresión es ser precisos en el lenguaje.

Para lograr precisión debo seguir estos consejos:

- Acudir a un diccionario de sinónimos, ante una duda.
- Evitar el abuso de oraciones subordinadas.
- Ofrecer explicaciones razonables y coherentes en cada uno de los puntos de la carta.
- Cuidar la concordancia, en género y número, entre el sujeto y el predicado.
- Evitar la inexactitud que siempre da lugar a rectificaciones, reclamaciones y retrasos.

Tono

El tono no es más que la adaptación de la expresión y del estilo al asunto que motiva la carta. El calor humano no debe faltar nunca en una carta comercial. Tengo en cuenta que la redacción comercial es la versión escrita de una conversación entre comerciantes o miembros de una misma agencia. De ahí que el tono deba reunir estas cualidades :

- Personal:** me sitúo verbalmente frente al destinatario como si lo estuviera mirando cara a cara.
- Cortés:** la expresión amable y cordial favorece la buena voluntad del destinatario hacia la persona que le escribe.
- Ponderado:** procuro mantenerme dentro de los límites de moderación en el trato y prudencia en la expresión, porque así ofrezco una grata imagen de sinceridad.
- Positivo:** aunque muchas veces tengamos que decir «no», debo expresar una decisión o una acción enfocando el lado positivo, no su aspecto negativo.

Debemos manejar con amabilidad y cortesía la crítica de otros, y utilizar expresiones amables, cuando expresemos mensajes de quejas o reclamos.



Corrección

Una carta debe ser escrita tratando de evitar cualquier error, tanto en el contenido como en su apariencia externa, que pueda producir una impresión desfavorable en la mente del destinatario. Para que una carta sea escrita en forma correcta debo evitar los siguientes errores:

- Errores ortográficos.
- Puntuación incorrecta.
- División incorrecta de las palabras.
- Borrões y tachaduras.
- Márgenes desiguales.
- Carta descentrada.
- Párrafos mal balanceados, no justificados.

Escribamos para que nos lean los demás, quienes necesitan signos de puntuación para comprender que queremos decir.



Algunos consejos prácticos que deben seguirse en la redacción de las cartas son:

- Empezar por lo más importante.
 - Dedicar un párrafo a cada cuestión.
 - El punto y aparte es de gran utilidad.
 - Terminar de un modo natural.
 - Invitar al destinatario a hacer algo.
 - Ajustar la despedida al tono de la carta.
 - Tratar de que la despedida no sea larga.
- Redacto una carta comercial teniendo en cuenta los aspectos que resumí en el mapa conceptual. Finalmente, la corregimos entre todos y la entregamos al profesor de Español.

- Individualmente vamos a redactar una carta de solicitud de información a La CHEC. En ella debes identificar claramente el reclamo que vas a hacer y las personas que se van a beneficiar del servicio.

Recuerda que debes tener en cuenta las características de una carta comercial. Compara tu carta con la de tus compañeros y guárdala en tu portafolio.



Recordemos que una carta de solicitud bien redactada, beneficia tanto al solicitante, como a quien debe dar respuesta.



Como ya conocimos las clases de cartas comerciales y sus características, vamos a organizarnos en grupos, de acuerdo con los diferentes comités del Gobierno Estudiantil que funcionan en nuestra aula.

Después de conformar el grupo vamos a diseñar una encuesta que permita evaluar el funcionamiento de nuestro comité y lo aplicamos con nuestros compañeros.

La evaluación nos permitirá detectar cuáles son las fortalezas y debilidades de cada uno de los Comités. Con la información obtenida a través de la encuesta vamos a realizar el siguiente ejercicio:

1. Vamos a diseñar una carta dirigida al director del colegio, donde consignemos las debilidades presentadas en la operativización de nuestro Comité.
2. De igual forma vamos a dirigir una carta a los integrantes de otro Comité, donde vamos a dar respuesta a una queja formulada por ellos frente al mal funcionamiento de nuestro comité.
3. Después de estructurar los dos tipos de carta, con la ayuda del profesor organizamos un concurso donde cada grupo tendrá la opción de socializar su creación y en el que vamos a premiar los mejores trabajos teniendo en cuenta:
 - a. Redacción.
 - b. Características esenciales de la carta.
 - c. Creatividad.
4. Las cartas ganadoras serán publicadas en el periódico de nuestra aula.

MEJOREMOS LA ORTOGRAFÍA

Como hemos visto, para escribir correctamente un texto determinado, específicamente una carta comercial; es necesario tener en cuenta además de los aspectos mencionados anteriormente en la fase BC, la buena utilización de los signos de puntuación ya que mediante esta herramienta estamos en posibilidad de considerar el punto de vista de los otros, para saber tomar las decisiones de una manera acertada, al interpretar los diversos mensajes.

A continuación encuentras los aspectos referentes al uso del punto y coma, los cuales complementan la información que se continuará dando en las guías de algunas unidades de este módulo.

❑ USO DEL PUNTO Y COMA

Expresa una pausa un poco más larga que la indicada por la coma, y un poco más corta que la correspondiente al punto seguido.

1. Sirve para separar oraciones entre cuyo sentido hay proximidad, y por excepción, frases largas, semejantes, en serie.

Ejemplo

Después del partido quedaron todos agotados; los ganadores carecían de alientos para celebrar; los perdedores apenas caminaban; los asistentes, altivos unos y cabizbajos otros, abandonaban presurosos el estadio.

2. Otros autores dicen que se usa el punto y coma para separar períodos relacionados entre sí, pero no enlazados por una preposición o conjunción.

Ejemplo

La primera parte de la obra era interesante; la segunda, insípida; la tercera, francamente aburrida. . .

3. Cuando en frases- preferiblemente largas- empleamos conjunciones adversativas (pero, mas, cuando, aunque, sino, etc.) disyuntivas (o, ya), causales (porque, pues), comparativas(como, tal como, así), concesivas (aunque, puesto que), consecutivas (luego, pues, por lo tanto), etc.

Ejemplo

La lucha por la vida es áspera y continuada; sin embargo, debemos esforzarnos por sobrellevarla, incluso con alegría.

Escribo en mi cuaderno el siguiente texto, marco el punto y coma donde sea necesario y, luego, muestro mi trabajo al profesor.

- ❑ Alégrate si eres pequeño alégrate si eres grande si tienes salud alégrate si la has perdido alégrate si eres rico alégrate si eres pobre alégrate si te aman si amas alégrate alégrate siempre siempre siempre.
- ❑ Todos nacemos con una constitución psicológica: El vanidoso que no podemos convertirlo en modelo de modestia el apático que seguirá siendo toda la vida el hiperactivo que se enferma si le inhibimos todas sus reacciones.



Presento a mi profesor las actividades realizadas, para que verifique mis logros obtenidos durante el desarrollo de la guía.

El trabajo colaborativo en el aula de clase, fortalece tus relaciones interpersonales.