

Procesador textos: La carta comercial en la empresa.

Índice

1. Aspectos generales de la carta comercial.
 - 1.1. ¿Por qué se escriben cartas en la empresa?
 - 1.2. ¿Qué clases de asuntos se tratan en las cartas comerciales?

2. Cómo estructurar la carta.
 - 2.1. El encabezamiento.
 - 2.1.1. Membrete
 - 2.1.2. Destinatario
 - 2.1.3. Fecha
 - 2.1.4. Referencias
 - 2.1.5. Asunto
 - 2.1.6. Saludo

 - 2.2. El cuerpo.

 - 2.3. El cierre.
 - 2.3.1. Despedida
 - 2.3.2. Firma
 - 2.3.3. Anexo

3. Aspectos formales a tener en cuenta.
 - 3.1. Estilos y formato.
 - 3.2. La presentación.

4. Estilo de las cartas comerciales.

1. Aspectos generales de la carta comercial

- a. **¿Por qué se escriben cartas en la empresa?**
- Para relacionarse con el mundo exterior.
 - Como instrumento de las actividades comerciales y mercantiles.
 - Para darse a conocer o promocionar sus productos o actividades.
 - Para dejar constancia documental de los hechos.
- b. **¿Qué clase de asuntos se tratan en las cartas comerciales?**
- Ofertas
 - Pedidos, órdenes de compra, envíos, etc.
 - Circulares informativas.
 - Presentación de empresa
 - Acuse de recibo.
 - Reclamaciones.
 - Solicitudes
 - Demandas de pago.
 - Rectificaciones.
 - Cartas informativas o explicativas, etc.

Actividad resuelta: *Lee con atención la breve carta que aparece abajo y reflexiona sobre la imagen que ofrece quien la envía.*

Distinguida Sra.

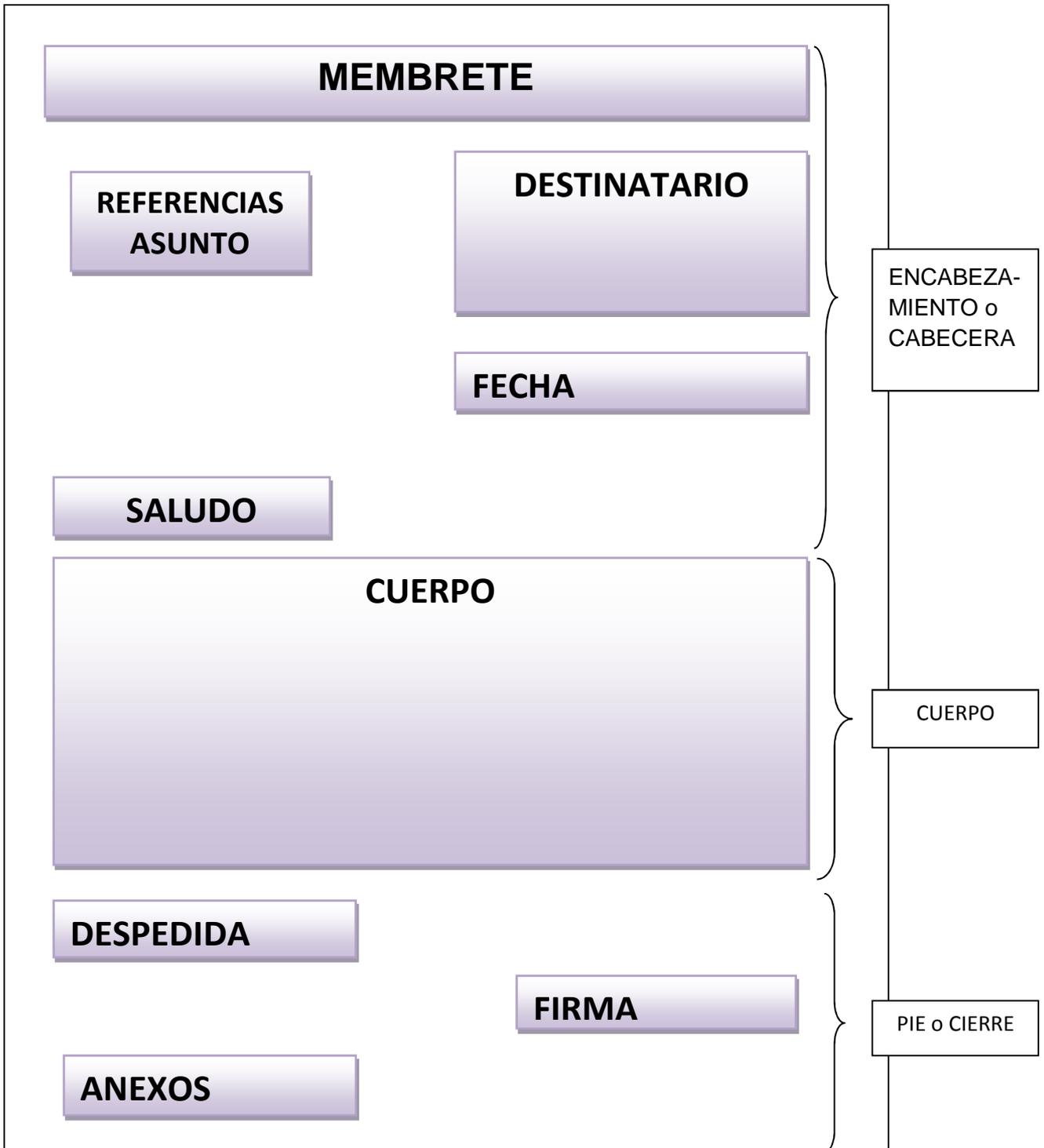
Pongo en su conocimiento porque en pasadas fechas le hemos sido remitida su nota de avono por importe de 115,03 euros.

Espero sus noticias. un saludo.

Este documento causa una mala impresión. El escrito sembrado de incorrecciones y faltas nos llevará a pensar que en la empresa remitente son descuidados, que no prestan suficiente atención a los clientes y que tienen un personal con escasa preparación. La imagen de empresa que transmite es negativa.

2. ¿Cómo estructurar la carta?

Tres son los apartados principales: encabezamiento, cuerpo y pie.



2.1. El encabezamiento

Es la parte más formal de todo el documento. Ocupa el espacio superior del papel, y está formado a su vez por los siguientes apartados:

Membrete

Contiene los datos que identifican al remitente. Se sitúa en la parte superior de la hoja, ya sea centrado, alineado con el lado izquierdo, o bien ocupando toda la anchura del papel.

- Nombre completo de la empresa.
- Logotipo que la representa.
- Breve identificación de la actividad empresarial.
- Dirección completa.
- Dirección de correo electrónico o de página web.
- Números de teléfono y fax.
- Otros datos de interés tales como: CIF.

Algunas veces estos datos se distribuyen entre la parte superior de la hoja y su parte inferior, es una decisión personal sobre el propio diseño pero deben considerarse como parte del membrete con independencia de donde aparezcan.

Ejemplo de membrete.



Destinatario.

Datos de la persona a la que se dirige la carta; entre otros:

- Nombre y apellidos o nombre de la empresa.
- Dirección completa.

Se escribe debajo del membrete, *generalmente* a la derecha del papel.

A la hora de escribir estos datos tendremos en cuenta lo siguiente:

- Cuando el destinatario es persona física, el nombre va precedido de **Don** o **Doña**, o sus abreviaturas D. o Dña.
- El nombre de la empresa se escribe todo en mayúsculas.

- Si la carta se dirige a una persona o a un departamento determinado dentro de la empresa, lo haremos constar.
- El código postal se escribe delante de la población, separado por un guión.
- El nombre de la población se escribe todo en mayúsculas, y el de la provincia, en minúsculas (excepto la inicial). La provincia suele ponerse entre paréntesis.

Ejemplo de destinatario.

COMERCIAL MONSALVE, S.A. A/a de la Sra. Jiménez C/ Libertad, 130 16002 - CUENCA	D. Rafael del Río Muñoz Pl. de la Independencia, 35 41200 – ALCALÁ DEL RÍO (Sevilla)
--	--

Fecha.

Corresponde al día que se escribe la carta. Se coloca unas líneas por debajo del destinatario, o también unas líneas por encima; **lo importante es equilibrar los espacios en blanco dentro del papel.**

Si el destinatario aparece a la derecha, la fecha se pone con una alineación centrada, la fecha irá a la derecha. Los datos que incluye la fecha son:

- Localidad seguida de una coma (,) o bien de la preposición **a**. **Si la población desde la que se envía la carta, coincide con la del membrete, este dato puede omitirse.**
- Día, en número.
- Mes, en letra minúscula.
- Año, en número.
- Entre el día, mes y año se escribe la preposición **de**.

Ejemplo de fechas.

Cádiz, 24 de mayo de 2014	Madrid a 3 de julio de 2014
---------------------------	-----------------------------

Referencias.

Son abreviaturas compuestas de letras y números que sirven para realizar ciertas identificaciones, como las personas que intervienen en la elaboración, el asunto que se está tratando, el número de expediente, una carta anterior...

Las referencias se escriben por debajo de la dirección del destinatario, ya sea alineada con el margen izquierdo o con el derecho.

Ejemplo de referencias.

N/Ref.: CC4589	S/Ref.: AT-25-2006
----------------	--------------------

Actividad resuelta: Adela Bueno ha dictado una carta y Miguel García le ha escrito; la referencia que podemos poner para identificar a estas personas podría ser:

N/Ref.: AB/MG

Siguiendo el ejemplo anterior, si la carta es la respuesta a otra que venía identificada con la referencia del remitente AT-25-2014, este mismo código lo citaremos en nuestra respuesta en el apartado de referencias:

N/Ref.: AB/MG

S/Ref.: AT-25-2014

Escribimos una carta a un proveedor que nos tiene identificados por código de cliente BN3000, que cita en todas sus comunicaciones; pondremos como referencia nuestra:

N/Ref.: BN3000

Asunto.

Anuncia de forma breve (en una o dos palabras) el tema principal de la carta.

Ejemplo.

Asunto: Reclamación pedido

Se coloca debajo de las referencias. Tanto las referencias como el asunto son importantes para relacionar las cartas con el proceso empresarial al que se refieren, y también a efectos de su localización y archivo.

Saludo.

Es en este apartado cuando comenzamos a tomar contacto personal con el destinatario de la carta que suele ser una persona desconocida lo que nos obliga a utilizar como saludo ciertas fórmulas de cortesía que han de ser breves y sencillas. Evitaremos las abreviaturas.

Ejemplo de saludos.

Estimada señora:	Distinguido cliente:
Señores:	Señor Pineda:

El saludo es el último de los apartados del encabezamiento y se coloca en la parte izquierda del papel, seguido de dos puntos.

2.2. El cuerpo.

Ocupa la parte central del papel; va a continuación del encabezamiento y constituye el núcleo principal de la carta, donde se contiene todo el mensaje.

Queremos conseguir cartas agradables de leer y a la vez eficaces, y por ello tendremos que escribirlas con cuidado, poniendo atención en lo que hacemos. Distinguiremos tres etapas en el proceso de elaboración del cuerpo de la carta.

- I. Los pasos previos.
- II. La redacción del borrador.
- III. La revisión.

I. Antes de comenzar a escribir (pasos previos).

- a) Recopilar datos sobre el asunto a tratar.
- b) Establecer el objetivo, es decir, definir lo que queremos conseguir por medio de la carta.
- c) Documentarse sobre el destinatario; ¿Qué conozco sobre el asunto?, ¿Para qué escribo?, ¿A quién escribo?, ¿Cuáles son sus circunstancias?
- d) Definir el contenido; ¿Qué tenemos que decir al destinatario? Anotamos todas las ideas que nos vayan surgiendo; más tarde las revisaremos y eliminaremos las que no sean adecuadas.
- e) Eliminaremos todas las ideas que nos parezcan inútiles, organizaremos las ideas según sean principales o secundarias.

II. Redacción.

Una vez definido QUÉ vamos a decir en la carta, tenemos que trabajar sobre CÓMO lo diremos. Las condiciones que debe cumplir toda comunicación son:

- | | | |
|-------------|-----------------|--------------|
| ▪ Claridad | ▪ Corrección | ▪ Adecuación |
| ▪ Concisión | ▪ Sencillez | |
| ▪ Brevedad | ▪ Sentido común | |

Debemos trabajar y entrenarnos para desarrollar habilidades en la redacción comercial; entre otras:

- Utilizar expresiones sencillas y comprensibles para el destinatario.
- Construir frases cortas, sencillas, claras y bien estructuradas.
- Mantener la concordancia a lo largo de la carta. Por ejemplo, si nos dirigimos a un destinatario en plural (ustedes, señores...), mantendremos el plural en todo el escrito.
- Utilizar un tono directo y cercano a la persona a quien va destinada la carta.
- Ser correctos en el trato siempre y en cualquier circunstancia.
- Utilizar con preferencia los enfoques positivos. Por ejemplo, “No disponemos de la mercancía que nos solicita...” puede sustituirse por “Muy pronto dispondremos de la mercancía que nos solicita...”
- En general, modernizar nuestras cartas comerciales y dotarlas de un tono actual, personal y único.

Regla de Oro

Cuando tengamos dudas sobre si debemos emplear, o no, una determinada expresión, imaginemos la siguiente situación:

Tenemos frente a nosotros a una persona que habla con ese lenguaje..., nos suelta esa misma frase...

Si nos parece ridículo, rebuscado o inadecuado, debemos buscar otra frase más sencilla, que signifique lo mismo, y será la que escribamos en nuestra carta.

Una vez organizadas las ideas, se elabora el primer borrador que nos servirá de base para confeccionar la carta definitiva.

Sobre este borrador realizaremos todas las correcciones y modificaciones que sean necesarias, pues una vez enviada la carta no podremos rectificarla.

En el proceso de revisión tendremos presente el objetivo que queremos alcanzar, y reflexionaremos sobre si lo que hemos escrito ayuda, o no, a conseguirlo.

Cuando hayamos hecho las modificaciones necesarias, escribiremos la carta definitiva, que siempre volveremos a leer antes de enviarla; así evitaremos errores.

2.3. El cierre.

Constituye la parte final de la carta, y se compone de varios apartados.

Despedida. Se utilizan frases breves y sencillas que sirven como conclusión y cierre. Hay que evitar fórmulas anticuadas.

Algunas expresiones que pueden utilizarse son:

- Un cordial saludo
- Recibe un saludo
- Le saludamos atentamente
- Atentamente
- Cordialmente

La frase de despedida constituye por sí misma un párrafo independiente; por tanto, se colocará después del último párrafo del cuerpo.

Cuando la carta en su conjunto ha sido redactada en tercera persona, o cuando la frase utilizada para despedirse carece de verbo, la despedida irá seguida de una coma, puesto que el final lo constituye la firma. Ejemplos:

Atentamente,	Un cordial saludo,
--------------	--------------------

Si la despedida va en primera persona, o lleva verbo, se colocará un punto.
Ejemplo:

Le saludamos atentamente.	Reciba un cordial saludo.
---------------------------	---------------------------

También es posible enlazar la despedida con el último párrafo del cuerpo de la carta, para concluir el mensaje. Ejemplos:

Esperamos su respuesta para comenzar los trámites necesarios; entretanto, reciba un cordial saludo.	Espero que las explicaciones anteriores resuelvan las dudas que planteaba en su carta, y aprovecho la ocasión para saludarle atentamente.
---	---

Firma. Es un elemento esencial de la carta; que carecerá de validez si no está firmada. Se coloca a continuación de la despedida, generalmente a la derecha, y consta de tres partes:

- ✓ *Firma autógrafa.* Firma escrita de propio puño y letra. Suele firmarse en tinta azul para que destaque del resto de la carta.

Si la persona que envía una carta, y que debería firmarla, no puede hacerlo por encontrarse ausente autoriza a otra persona a firmar en su nombre, se reflejará esta circunstancia mediante la abreviatura que corresponda:

P.O. (Por orden)	P.A. (Por autorización)	P.P. (Por poder)
------------------	-------------------------	------------------

- ✓ *Nombre del firmante.* Nombre y apellidos. Se coloca debajo de la rúbrica y va impreso por el mismo sistema que el resto de la carta.
- ✓ *Cargo que ocupa el firmante.* Se escribe debajo del nombre.

Anexos. Cuando la carta va acompañada de algún otro documento, tal como: facturas, cheques, catálogos, tarifas, informes, etc., se reflejará al pie de la carta. Ejemplo:

Anexo: catálogo

3. Aspectos formales a tener en cuenta.

3.1. Estilos y formatos

Los formatos o estilos se refieren a la disposición de los diferentes apartados en el papel de la carta, y a la distribución del espacio disponible. Las diferencias se basan en la forma de alinear los elementos de la carta.

3.2. La presentación

La primera imagen que se forma el destinatario sobre la persona que remite una carta está relacionada con el aspecto que presenta el documento. Es preciso poner atención y cuidar algunos detalles con el fin de lograr un primer efecto favorable.

El papel.

- Conviene que sea de buena calidad.
- Tamaño A4.

Limpieza y corrección. Hay que eliminar de las cartas:

- Faltas de ortografía.
- Errores mecanográficos.
- Expresiones gramaticales incorrectas.
- Tachaduras.
- Rectificaciones.
- Manchas.
- Arrugas en el papel.

Elegancia y armonía. Tenemos que conseguir armonía en la distribución del espacio físico del papel, y podemos lograrlo por medio de dos recursos:

- **Interlineado o espaciado.** *Es la distancia entre dos líneas de escritura. Cuanto más breve sea la carta, mayor espaciado pondremos. La presentación mejora y se facilita mucho la lectura si entre el final de un párrafo y el principio del siguiente dejamos más espacio interlineal del que estemos utilizando para el resto del documento.*
- **Márgenes.** *El margen superior y el inferior vienen determinados por el membrete impreso y la línea final de la hoja. Para los márgenes laterales, tendremos en cuenta que el izquierdo siempre debe ser más ancho que el derecho.*

Lectura fácil. A veces los escritos tienen difícil lectura, bien sea por el tipo de letra empleado, o por estar muy recargados. Se puede evitar teniendo en cuenta lo siguiente:

- **Letra.** Utilizaremos un tipo sencillo y de tamaño medio.
- **Color.** El negro es el más empleado.
- **Párrafos.** Separados con espaciado doble.
- **Abreviaturas.** Las evitaremos siempre que sea posible.
- **Subrayados y negritas.** Se utilizan para destacar alguna palabra o idea, pero sin abusar.

4. Estilos de las cartas comerciales.

Entendemos por estilos, en cuanto a las cartas comerciales se refiere, el uso, la costumbre, la forma o la moda en la manera de distribución de las diferentes partes que la conforman.

Existen varias formas de estilo en la carta comercial. Las principales y más utilizadas son las siguientes:

- Moderno.
- Moderno modificado.
- Profesional.
- Evolucionado.

Cada empresa utiliza el estilo o modelo de carta comercial de forma particular o personal; ahora bien, sin olvidarse de los elementos que la componen, pudiendo desde luego tener pequeñas variaciones en su distribución o colocación.

Estilo moderno.

Se caracteriza por su sencillez en la distribución y por la rapidez en su mecanografiado. Las partes de la carta comercial comienzan en el margen izquierdo del papel y no se emplea ninguna sangría.

Esta modalidad resulta muy práctica puesto que solamente nos ocuparemos de poner los márgenes al inicio de la misma y nos olvidaremos de cuestiones como tabulaciones, sangrías, etc.

Estilo moderno modificado.

Parecido al anterior excepto en la despedida, la antefirma y la firma, que se escribirán desde el centro hacia el margen derecho.

Si el sobre es de tipo ventanilla a la derecha, la dirección del destinatario se pondrá a ese lado.

Estilo profesional.

En este estilo se utiliza la sangría para la fórmula del saludo y al comienzo de cada párrafo. Esta sangría suele ser de 1 a 2 cm.

La despedida, la antefirma y la firma se escriben al margen derecho.

Este estilo hace más fácil la lectura de la carta, ya que su efecto óptico es más agradable debido a la distribución de los elementos que integran el escrito.

Estilo Evolucionado.

Surge como alternativa a las actuales relaciones mercantiles, que pretenden simplificar el contenido de las cartas comerciales mediante el trato directo del tema.

Para conseguir este objetivo se prescinde de la fórmula del saludo y de la despedida, optando para el resto de la distribución por cualquier de los tres estilos comendados anteriormente.