

CORRESPONDENCIA COMERCIAL EN ESPAÑOL

JOSEFA GÓMEZ DE ENTERRÍA



9 788471 434265



Primera edición en 1990
Séptima edición en 2002

Produce: SGEL-Educación
Avda. Valdelaparra, 29 - 28108 ALCOBENDAS (Madrid)

© Josefa Gómez de Enterría, 1990
© Sociedad General Española de Librería, S. A., 1990
Avda. Valdelaparra, 29. 28108 ALCOBENDAS (Madrid)

ISBN: 84-7143-426-1
Depósito legal: M.38.013-2002
Printed in Spain - Impreso en España

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
Pedagogická fakulta
Ústřední knihovna -8-
Husova 458, 370 05 České Budějovice

Maqueta: C. Campos
Fotos: Archivo SGEL

Compone: AMORETTI, S.F., S.L.
Imprime: SITTIC, S.L.
Encuadernación: F. Méndez

PK 260/2005

PRESENTACIÓN

CORRESPONDENCIA COMERCIAL EN ESPAÑOL tiene por objeto, básicamente, proporcionar un instrumento de trabajo a los estudiantes de español con un nivel medio y medio-avanzado, así como también a los alumnos de Enseñanzas Medias (Bachillerato y Formación Profesional).

El libro no se ha planteado en ningún momento como manual de consulta, antes bien, es un texto de apoyo que trata de proporcionar una serie de pautas para alcanzar el dominio de la redacción, a partir de un amplio abanico de textos comerciales y profesionales.

*Cada una de las cuatro unidades temáticas que componen el texto van acompañadas de numerosos ejercicios de expresión escrita y carácter práctico. Estos ejercicios (basados en su mayoría en textos y documentos auténticos) tienen como objetivo lograr una gran agilidad en la expresión escrita. Con la **clave de soluciones** de los ejercicios, que aparece al final del volumen, el alumno puede realizar la autocorrección de los mismos.*

*Por último, destacar la presencia de un **apéndice** de carácter eminentemente práctico, formado por un vocabulario de terminología mercantil, un glosario multilingüe y una relación de las siglas más empleadas en el lenguaje económico y comercial.*

NOTA:

Los códigos postales que aparecen en las cartas que se presentan como ejemplos, no son los reales, para evitar posibles confusiones.
Los prefijos correspondientes a los códigos postales de las capitales de provincia se encuentran relacionados en el apéndice final del libro.

CONTENIDO

I. Características de la redacción comercial

1.	Claridad, precisión, agilidad, persuasión y prudencia	10
2.	Fórmulas, tratamientos, abreviaturas	15
3.	Los signos de puntuación	20
4.	Empleo correcto de la lengua española.....	25
5.	Ortografía.....	31

II. La carta comercial

6.	Estructura de la carta comercial.....	38
7.	Tipos de cartas	44
8.	Otras comunicaciones comerciales	64
9.	Documentos oficiales.....	82
10.	Documentos comerciales o mercantiles	89

III. El lenguaje publicitario

11.	La publicidad	96
-----	---------------------	----

IV. Algunos ejemplos de redacción

12.	La redacción en los países de habla hispana.....	102
-----	--------------------------------------------------	-----

V. Los servicios telemáticos

13.	El ordenador personal.....	108
14.	El fax.....	112
15.	La teleconferencia.....	112

Clave de soluciones de los ejercicios..... 115

Apéndices

I.	Terminología mercantil	124
II.	Glosario multilingüe.....	132
III.	Siglas.....	136
IV.	Códigos postales	139

CLARIDAD, PRECISIÓN, AGILIDAD, PERSUASIÓN Y PRUDENCIA

CLARIDAD

La redacción comercial es aquella que tiene por objeto la comunicación en el mundo de los negocios y de la empresa. Las características que acabamos de enumerar tienen una gran importancia, ya que cuando no se cumplen en el escrito comercial están entorpeciendo la finalidad de éste; es decir, la buena marcha de los negocios.

Los textos comerciales deben de ser claros. Hay que evitar la ambigüedad que proporcionan las fórmulas vagas e imprecisas. El texto tiene que estar redactado de tal manera que sólo se pueda interpretar en un sentido, y que su lectura se pueda realizar con facilidad gracias al orden en la exposición del asunto o asuntos de que se trata.

No se deben emplear palabras rebuscadas, así como tampoco se puede abusar de tecnicismos innecesarios, excesivas abreviaturas, siglas, ni palabras extranjeras que tienen su correspondiente en español.

CARTA

COMERCIAL SOLER, S.A.
Alcalá, 189
06002 BADAJOZ

12 de mayo de 1989

Sr. D. Fernando Martín
Mayor, 18
11003 CÁDIZ

Señor:

Nos es grato comunicarle que hemos constituido la sociedad COMERCIAL SOLER, S.A., que se dedicará a la fabricación y venta de toda clase de cápsulas y tapones para botellas de vidrio.

La sociedad quedó constituida según escritura pública otorgada ante notario con un capital inicial de 100 millones de pesetas.

Como podrá usted comprobar en el folleto adjunto, contamos con la más avanzada tecnología alemana, tanto en la maquinaria como en nuestras instalaciones.

Esperando que nuestra oferta sea de su interés, quedamos a su entera disposición y le saludamos atentamente.

COMERCIAL SOLER, S.A.
El Gerente

Anexo: Folleto informativo de la empresa.

TÉLEX

15,03

45323 SAGRA E

42386 SELAS E

ZARAGOZA 27-06-93

TLX. NÚM. 6.325

CON RELACIÓN A LAS NOTAS DE CARGO NÚMERO 15 3/91 Y 15 4/91, CORRESPONDIENTES A LOS RODILLOS DE IMPRESIÓN EN HUECOGRABADO PARA LAS TAPAS DE POLIETILENO 250 GR. Y 500 GR., QUE VAN IMPRESAS A CINCO COLORES Y DE LAS QUE SE LES HAN CARGADO SEIS RODILLOS, EN LUGAR DE CINCO, EN CADA UNO, QUEREMOS ACLARAR LO SIGUIENTE:
EL SEXTO RODILLO CORRESPONDE AL DE BARNIZ ANTISOLDANTE POR ZONAS PARA DICHAS TAPAS, Y HA SIDO INCLUIDO EN LOS CARGOS DE REFERENCIA.
UN CORDIAL SALUDO.
SR. ESCORIAL.

PRECISIÓN

Al redactar un texto comercial, se deben emplear frases cortas y sencillas, pero siempre con sentido completo, abordando el asunto que se va a tratar de una manera directa, evitando los rodeos o circunloquios y las repeticiones. La carta comercial debe ser concisa, pero no incompleta.

AGILIDAD

La agilidad en la redacción sirve para que el escrito sea leído con mayor facilidad y rapidez, de tal manera que el asunto quede expuesto con orden y claridad.

SALUDA

Roberto Pérez Valdés
Abogado

Saluda

a D. Fernando García Rodríguez y le comunica que, a partir del próximo día 1 de febrero, abrirá su despacho en la calle Marqués de la Ensenada, 42.

Sevilla, 15 de enero de 1989

EJEMPLOS DE REDACCIÓN
DE TEXTOS COMERCIALES

IBERASISTENCIA, S.A.
Lagasca, 52 - 28003 MADRID
Teléf. 754 34 22 - Fax. 471 33 58
Télex 47829 IBEAS E

16 de junio de 1989
Sr. D. Adolfo Luchana
López de Hoyos, 78
28002 MADRID

Muy señor nuestro:
Nos dirigimos a usted como abonado de los servicios de asistencia técnica de nuestra compañía.
Como usted conoce, recientemente, su vehículo ha sido objeto de una asistencia técnica cuya valoración nos resultaría muy útil para controlar la calidad de nuestras intervenciones, ya que nuestro deseo es mejorar continuamente el servicio.
Con este fin le enviamos una breve encuesta, rogándole que nos la remita, debidamente cumplimentada a la mayor brevedad posible.
Agradeciendo de antemano su colaboración y confiando en seguir contando con usted entre nuestra clientela, aprovechamos la oportunidad para saludarle muy atentamente.

Fdo.: Antonio Montilla
IBERASISTENCIA, S. A.

Anexo: Encuesta.

CARTA

PERSUASIÓN

Hay que tener presente en todo momento lo que se va a decir, cómo y a quién se va a dirigir el escrito; mostrando interés por el lector, evitando el lenguaje demasiado directo o efusivo y manteniendo siempre un tono correcto que sea de interés para el que recibe la comunicación.

PRUDENCIA

El lenguaje empleado en la redacción comercial debe mantenerse siempre dentro de los cauces de la prudencia y de la cortesía. Incluso en el caso de las reclamaciones, éstas se realizarán de una manera enérgica, pero cortés.

MEMORÁNDUM

PAVTENNIS ESPAÑOLA, S.A.

3 de febrero de 1990

DE: Elena Fernández
A: Pedro Llamazares

Le recuerdo la urgente necesidad de enviar muestras de pavimento de césped artificial y arena de sílice, en color verde, a nuestro cliente número 341 de Madrid, antes del día 15 del presente mes.

Por último, hay que tener en cuenta que la carta comercial debe ser atractiva por su forma externa. Los párrafos tienen que ser cortos, cuidando el orden expositivo y guardando una relación lógica entre ellos.

EJERCICIOS

Lea atentamente los siguientes textos y responda a las preguntas que van a continuación:

a)

BELISA, S.L.
Galileo, 89
06002 BADAJOZ

Sr. D. Luis Martín 12 de julio de 1989
Prim, 8
10002 CÁCERES

Muy Sr. nuestro:

Arrojando su estimada cta. un saldo a n/fvor. de 60.631 pts., aparte de las fras. de la presente temporada y según se indica en nuestro extracto de cta., y puesto que no dudamos será de su completa conformidad, pasamos a manifestarle que para su regularización le será dispuesta una L/. vto. 10 de agosto próximo.

Muy atentamente, le saludan sus affmos. ss. ss.

BELISA, S.L.
El Gerente

b)

7 de julio de 1989

Señor:

Nos es grato comunicarle que hemos constituido la sociedad COMERCIAL SOLER según escritura pública otorgada ante el notario D. Felipe Martín, con un capital de cien millones de pesetas.

Esta empresa se dedicará a la fabricación y venta de cápsulas y tapones para botellas de vidrio, trabajando según la acreditada tecnología alemana SCHUMERCHERS.

Muy atentamente, le saludamos.

El Gerente

c)

BANCO COMERCIAL

23 de enero de 1989

Estimado señor:

Seguramente usted ya conoce nuestra nueva tarjeta de crédito VENTA 2.000, pero es posible que no tenga una información suficiente y clara de las ventajas que puede reportarle. Por ello nos es grato presentarle este nuevo servicio exclusivo de compras por catálogo, y le adjuntamos el folleto explicativo en el que se describen con detalle todas las características del mismo. Es nuestro deseo mejorar continuamente el servicio de ventas, haciéndolo cada vez más cómodo y rentable.

Aprovechamos la ocasión para enviarle un cordial saludo.

El Gerente

d)

COMERCIAL SANCHÍS
Balmes, 189
08002 BARCELONA

Sr. D. Fernando Mayor 12-5-89
Soria, 18
50004 ZARAGOZA

Muy Sr. mío:

Le escribimos para comunicarle que hemos cambiado a nuestro delegado en la zona centro. Desde el pasado día 21 quedó extinguida nuestra relación laboral con dicho señor.

Aprovechamos la ocasión para confirmarle que continuamos a su disposición en nuestra sede de Barcelona, con el personal y los teléfonos habituales, en los cuales estamos dispuestos a servirle.

Esperamos sentirnos muy halagados cuando nos confíe sus gratos encargos, que atenderemos con prontitud y esmero.

Sin otros extremos, aprovechamos para mantenernos, como siempre, suyos affmos. ss. ss.

El Gerente

e)

7-12-89

TÉLEX NÚM. 123

DE: SR. GARCÍA
A: CALEDA

ASUNTO: PRECIOS DEL AÑO 1990

CONTESTAMOS A SU TÉLEX INFORMÁNDOLES QUE NUESTROS PRECIOS YA ESTÁN REVISADOS, LA COTIZACIÓN YA ESTÁ PASADA Y ADEMÁS LLEVARÁN UN 5 % DE DESCUENTO.

EN ESPERA DE SUS NOTICIAS, LES SALUDAMOS CARINOSAMENTE.

SR. GARCÍA.

PREGUNTAS

1. Después de haber leído atentamente los textos propuestos, indique si son correctos o incorrectos.
2. Señale las incorrecciones que aparecen en los textos anteriores. Razone la respuesta, indicando cuando aparezca ambigüedad, desorden en la exposición del asunto, tono o fórmulas incorrectas, afectación, falta de claridad, etc.
3. Trate de volver a redactar correctamente los escritos propuestos.
4. Redacte escritos comerciales con un tema similar al de los ejemplos, teniendo muy en cuenta que deben de cumplirse las cinco características estudiadas.

2

FÓRMULAS, TRATAMIENTOS, ABREVIATURAS

Todo escrito comercial se estructura a partir de una serie de fórmulas que se van a repetir en situaciones semejantes. La sencillez es característica común a todas ellas; por lo tanto, hay que evitar las fórmulas recargadas que hacen el texto más difícil de entender y oscuro, tampoco se deben emplear fórmulas arcaicas, es decir, pasadas de moda.

En cuanto a las fórmulas empleadas en el **saludo**, son frecuentes las siguientes: *Señor / Señores, Muy señor mío / Muy señores míos, Muy señor nuestro / Muy señores nuestros, Distinguido señor / Distinguidos señores*. Cuando se escribe a una persona con la que se tiene una cierta amistad se emplea *Estimado o Apreciado Sr.*

Las fórmulas que se van a emplear en el **cuerpo** de la carta guardan relación con el asunto que se va a tratar, como, por ejemplo:

- a) Para comenzar un negocio o bien ofrecer nuestros servicios:
 - *Nos es grato comunicarles...*
 - *Por la presente queremos informarles de...*
 - *Me complace comunicarles...*
- b) Para contestar a una carta:
 - *Con esta fecha acusamos recibo de su escrito...*
 - *En contestación a su atento escrito de fecha...*
 - *De acuerdo con las especificaciones hechas en su carta de fecha...*
- c) Para hacer un pedido:
 - *Agradecemos se sirvan remitirnos a la mayor brevedad...*
 - *Con fecha 1 de diciembre hemos recibido la mercancía n.º...*
- d) Para hacer una reclamación:
 - *Lamentamos sinceramente lo ocurrido...*
 - *Nos vemos en la necesidad de solicitar una aclaración sobre...*
 - *Lamentamos manifestarle que devolveremos la mercancía...*
- e) Para reclamar un pago:
 - *Le agradeceremos se sirva enviarnos un cheque por...*
 - *Con esta fecha giraremos a su cargo una letra pagadera el...*

En la **despedida** las fórmulas tienden a simplificarse cada vez más, las más frecuentes son:

- *Les saludamos muy atentamente.*
- *Atentamente, les saludan.*
- *Reciban mis atentos saludos.*
- *Saludos cordiales.*



EL TRATAMIENTO

Pero esta fórmula de despedida suele enlazarse con el último párrafo de la carta mediante una frase, como, por ejemplo:

- *Quedamos a su entera disposición y...*
- *Esperando sus prontas noticias...*
- *Con el deseo de haberles complacido...*
- *Le damos las gracias por su deferencia y...*

En español se hace mediante el empleo del pronombre **usted/ustedes** y el verbo que concuerda en tercera persona del singular o del plural. Cuando el escrito va dirigido a persona o personas con las que tenemos lazos comunes de amistad o confianza, se emplea el pronombre **tu/vosotros**, y el verbo concuerda en segunda persona del singular o del plural; esta segunda forma se usa sobre todo en cartas de tipo familiar o social.

Cuando los escritos van dirigidos a dignidades, jerarquías o cargos, se emplean las fórmulas de carácter reverencial o burocrático.

Las que van a continuación son aquellas de uso más frecuente:

Majestad, S. M., Vuestra Majestad, V. M.: para el Rey.
Alteza Real, A. R.: para el Príncipe heredero.

El principio del escrito irá encabezado con el tratamiento *Señor, Serenísimo Señor, o Señora, Serenísima Señora*. Dentro del escrito se emplea *Majestad, Alteza, o Vuestra Majestad, Vuestra Alteza*.

Excelentísimo Señor: para el Presidente del Gobierno.
los miembros del Consejo del Reino.
los miembros de Tribunal Supremo de Justicia.
los miembros del Tribunal de Cuentas.
los Gobernadores Civiles.
los Presidentes y Fiscales de las Audiencias Territoriales.
los Presidentes de las Comunidades Autónomas.
los Alcaldes de Madrid y Barcelona.
los Rectores y Vicerrectores de las Universidades.

Ilustrísimo Señor: para Subsecretarios y Directores Generales.
Generales del Ejército.
Alcaldes de capitales de provincia.
Magistrados.
Presidentes de las Diputaciones Provinciales.
Directores de Institutos de E.E. M.M.
Decanos y Vicedecanos de las Facultades.
Directores de las Escuelas Técnicas Superiores.

LAS ABREVIATURAS

Se emplean con el fin de escribir más información en el menor espacio posible. Las más usadas en español comercial son las siguientes:

a/c.	A cuenta
Admón.	Administración
a/f.	A favor
apdo. o aptdo.	Apartado (Correos)
Art. o Art.º	Artículo
Avda.	Avenida
Bco. o B.	Banco
B.O.E.	Boletín Oficial del Estado
C.V. o H.P.	Caballos de Vapor
c/.	Calle
cº.	Cambio
cap. o cap.º	Capítulo
cgo. o c.	Cargo
C.	Carta
c/o.	Carta orden
cg.	Centímetro
cl.	Centilitro
cm.	Centímetro
Cert.	Certificado
Cdad.	Ciudad
Cód.	Código
Com.	Comisión
Cía., Comp.ª, c.ª	Compañía
cje.	Corretaje
Cta.	Cuenta
Cta. cte. o c/c.	Cuenta corriente
ch/.	Cheque
D.	Don
D.ª	Doña
Dg.	Decagramo
Di.	Decalitro
Dm.	Decámetro
dm.	Decímetro
dpto.	Departamento
dcha.	Derecha
dto.	Descuento
d/.	Día(s)
d/f.	Días fecha
d/v.	Días vista
D.m.	Dios mediante
Dtor.	Director
Dr.	Doctor
doc.	Documento
dupdo., dupl.	Duplicado
Ed.	Edición, editor, editorial
efvo.	Efectivo
E/, ef.	Efecto(s)
E/pag.	Efecto a pagar
E/cob.	Efecto a cobrar
E/neg.	Efecto a negociar
ej.	Ejemplo
É.P.M.	En propia mano
entlo.	Entresuelo
el.	Envío
E.	Este (punto cardinal)
etc.	Etcétera
Excmo.	Excelentísimo
ext.	Exterior
fáb.	Fábrica
fra.	Factura
fcha.	Fecha
f/f.	Fecha factura
f.º, fol.	Folio
fr.	Franco
gts.	Gastos
gral.	General

g/.	Giro
G.P., g/p.	Giro postal
G.T., g/t.	Giro telegráfico
g., grs.	Gramo (s)
Ha.	Hectárea
Hg.	Hectogramo
Hl.	Hectolitro
Hm.	Hectómetro
Hnos.	Hermanos
ib., ibíd.	Íbidem
íd.	Ídem
Ilmo.	Ilustrísimo
Impte.	Importe
Imppto.	Impuesto
I.V.A.	Impuesto sobre el Valor Añadido
Juzg.º	Juzgado
Kg.	Kilogramo
Km.	Kilómetro
Km.²	Kilómetro cuadrado
km./h., km./h.	Kilómetro por hora
L/.	Letra de cambio
£.	Libra esterlina
Ldo.	Licenciado
Ltd., Ltda.	Limitada
L.	Liras
Máx.	Máximo
m/.	Meses
m/v.	Meses vista
m., mts.	Metro(s)
m.²	Metro cuadrado
m.³	Metro cúbico
m/c.	Mi cuenta
m/fra.	Mi factura
m/f.	Mi favor
mg.	Miligramo
ml.	Mililitro
mm.	Milímetro
mín.	Mínimo
m.	Minuto
Mod.	Modelo
Nom.	Nominal
N.	Norte
NE.	Nordeste
NO.	Noroeste
n/.	Nuestro/a
n/cta.	Nuestra cuenta
n/fra.	Nuestra factura
n/L.	Nuestra letra
n/o.	Nuestra orden
n/r.	Nuestra remesa
n/cgo.	Nuestro cargo
n/ch.	Nuestro cheque
n/g.	Nuestro giro
n/p.	Nuestro pagaré
Núm., n.º	Número
o/.	Orden
O.M.	Orden ministerial
p/.	Pagaré
pág.	Página
p.º	Paseo
pta., ptas., pts.	Pesetas
P.N.	Peso neto

Pl.	Plaza
P. admón.	Por administración
P.A., p.a.	Por ausencia
P.A., p.a.	Por autorización
%.	Por ciento
p/cta.	Por cuenta
p. ej.	Por ejemplo
p.o., P.O., p/o.	Por orden
p.p.	Porte pagado
P.D., P.S.	Posdata o Post scriptum
P.V.P.	Precio de venta al público
prov.	Provincia
ppdo.	Próximo pasado
Ref., Rf.ª	Referencia
Rte.	Remitente
r.p.m.	Revoluciones por minuto
sdo.	Saldo
s.b.f.	Salvo buen fin
s.e.u.o.	Salvo error u omisión
s/.	Según
s.s.	Seguro servidor
Sr.	Señor
Sra.	Señora
Sres., Srs.	Señores
Srta.	Señorita
ss., sigs.	Siguientes
S.G.	Sin gastos
s/n.	Sin número
Sdad.	Sociedad
S.A.	Sociedad Anónima
S.C.	Sociedad en Comandita
S.R.C.	Sociedad Regular Colectiva
S.L.	Sociedad Limitada
s/cgo.	Su cargo
s/c.	Su casa
S.E.	Su Excelencia
s/fra.	Su factura
s/fv.	Su favor
s/g.	Su giro
s/L.	Su letra
S.M.	Su Majestad
s/o.	Su orden
s/p.	Su pagaré
s/r.	Su remesa
s.s.s.	Su seguro servidor
SE.	Sudeste
SO.	Sudoeste
t/.	Talón
T.	Tara
Tel., Teléf.	Teléfono
Tít.	Título
t.	Tomo
Tm.	Tonelada métrica
Ud., Uds.	Ustedes
últ.	Último
V.	Valor
V/cta.	Valor en cuenta
V/r.	Valor recibido
v.	Véase
vto.	Vencimiento
v.g., v.gr.	Verbigracia
V.º B.º	Visto bueno
Vda.	Viuda
vol.	Volumen
V.I.	Vuestra Ilustrísima
V.E.	Vuestra Excelencia

EJERCICIOS

1. Escriba el significado de las siguientes palabras, consultando el diccionario si es necesario:

Concuerda:
Arcaico:
Deferencia:
Encabezar:
Burocrático:
Jerarquía:

2. Escriba una frase con cada uno de los adjetivos que van a continuación:

Mínimo:
Apreciado:
Obligado:
Amable:
Interesado:
Erróneo:
Destrozado:
Deteriorado:

3. Complete los espacios en blanco con las fórmulas más adecuadas en cada caso:

a) PÉREZ Y MONTANER
RECAUCHUTADOS
Prim, 87
24009 LEÓN

Talleres Salas 15 de enero de 1989
Ronda, 2
09002 BURGOS

Señores:

Nos es que con fecha 29 de mayo hemos facturado una mercancía compuesta de 10 cajas con un peso bruto de 290 kg., que corresponden al pedido que nos hace en su atenta carta del día 20 del mes en curso.

La mercancía irá consignada a la AGENCIA LLOVET en Burgos, que se encargará de su despacho.

Con el deseo de haberles complacido,

El Gerente

b) SODELASA
Alcalá, 375 28005 MADRID
Sr. D. Luis Pérez 7 de abril de 1989
San Vicente, 89
48002 BILBAO

..... :

..... de fecha 1 de marzo, nos es grato adjuntarle la siguiente relación de documentos:

- Certificado de Seguridad Social.
- Impuesto de transmisiones patrimoniales.
- Póliza correspondiente a las acciones 5678 a 5700.

.....

El Administrador

c) IBÉRICA ASOCIADA, S.L.
Ctra. de Barcelona, s/n COSLADA (Madrid)
M. Palomares Hnos. 26 de marzo de 1989
Brescia, 78
40009 SEGOVIA

..... :

..... acerca del lote de trece latas de pintura amarilla que hemos recibido con fecha de hoy. Su estado es lamentable, ya que los envases vienen totalmente deteriorados, hasta tal punto que no podremos ofrecerlos a nuestros clientes.

Con tal motivo, esperamos que ustedes se hagan cargo de esta mercancía defectuosa.

Sin otro particular y mientras esperamos

.....

El Jefe de compras

d) EUROLUX ESPAÑA, S.A.
Arena, 79 46032 VALENCIA
COMERCIAL LANERA 7 de mayo de 1989
Santa Teresa, 35
05002 ÁVILA

..... :

.....

- 200 ovillos de lana de angora en colores surtidos.
- 150 madejas de lana blanca, calidad extra.
- 300 madejas de hilo para devanar (80 % poliéster).

De acuerdo con su catálogo general de precios para el año en curso que obra en nuestro poder, entendemos que en éstos ya está incluido el 12 %

correspondiente al I.V.A., y la mercancía puesta en nuestros almacenes, libre de portes y embalajes.

.....

.....

El Director-Gerente

4. Cartas-puzzle: los fragmentos de los textos que van a continuación pertenecen a tres cartas diferentes, dirigidas a un único destinatario. Después de leerlos atentamente, trate de redactar las tres cartas, teniendo en cuenta las fórmulas empleadas en cada una de ellas:

a) Remitentes:
BANCO PALENTINO
Abada, 67
23076 LEÓN

D. Pedro Pla
Ctra. de Cádiz, s/n
87092 HUELVA

BODEGAS RUIZ
Doctor Lista, 93
95723 GERONA

b) Destinatario:
BENYSA, S.L.
Gran Vía, 19
43007 BARCELONA

c) Asunto:
— Hacer un pedido.
— Reclamar una letra impagada.
— Comunicar la creación de una nueva sucursal.

d) Fórmulas de saludo:
— Señores.
— Muy señores nuestros.
— Distinguidos señores.

e) Textos:
— Por la presente queremos informarles de la inauguración de nuestra nueva agencia urbana en la calle del Pez, 24 de esta misma ciudad. Con tal motivo les rogamos se sirvan tomar nota de la nueva dirección.
— Nos vemos en la necesidad de solicitar una aclaración sobre la letra correspondiente a

n/fra. n.º 54.422, que nos ha sido devuelta impagada.
— Les agradeceré que se sirvan remitirme a la mayor brevedad posible el pedido de tubos que a continuación se detalla:

Tamaño	Cantidad
19 * 84	25.000 unidades
25 * 95	20.000 unidades
25 * 114	20.000 unidades

— Desconociendo las causas que puedan motivar tal devolución, les agradeceremos se sirva indicárnoslas a la vuelta de correo para poder subsanarlas lo antes posible.
— En el nuevo establecimiento ustedes podrán realizar las mismas operaciones que en nuestra entidad y disponer de los mismos servicios.
— Les ruego que me envíen las facturas por triplicado dentro de los diez días de su fecha de emisión, indicando en ellas el número de pedido.

f) Fórmulas de despedida:
— Sin otro particular y a la espera de sus noticias, reciban mis atentos saludos.
— Con el deseo de haberles complacido y en la confianza de que nuestra nueva sede sea de su interés, les saludamos muy atentamente.
— En espera de su respuesta, reciban nuestros saludos.

5. Complete las frases siguientes con la locución más adecuada en cada caso (por consiguiente, para, para que, porque, por lo tanto, puesto que):
— Les ruego me envíen la mercancía por transporte urgente esté en mi poder antes de que termine esta semana.
— Hemos aceptado más pedidos que en temporadas anteriores tendremos que contratar nuevos operarios.
— Me veo obligado a solicitar una aclaración la mercancía ha llegado a mi poder totalmente deteriorada.
— Hemos devuelto el pedido en su totalidad nos habían enviado equivocados los colores y las tallas.
— Con nuestra tarjeta de crédito, usted contará con crédito inmediato cubrir cualquier necesidad durante las 24 horas del día.
— Este año no interrumpiremos el proceso de fabricación durante el mes de agosto estaremos a su disposición para servirles cuantos pedidos quieran encargarnos.

La coma, el punto y coma, el punto, los dos puntos, los puntos suspensivos, las comillas, el paréntesis, los signos de interrogación y admiración.

Los signos de puntuación sirven para hacer el texto más claro y comprensible.

Unas veces indican entonación, como en las frases exclamativas e interrogativas. Otras veces indican pausa, como, por ejemplo, en las enumeraciones.

LA COMA

- Indica pausa y se emplea en las enumeraciones de palabras de la misma categoría. Ejemplo: *Está formado por cuadrados, rectángulos, rombos y romboides. / Predominan los colores rojos, azules, violetas y verdes.*
- También se emplea para señalar una interrupción momentánea que introduce una aclaración. Ejemplo: *Los precios de agosto, según el último índice, han subido considerablemente.*
- Cuando en un escrito aparecen expresiones que interrumpen el normal desarrollo del discurso, como: por consiguiente, por último, no obstante, es decir, sin embargo. Ejemplo: *En este momento no contamos con existencias, sin embargo, mantenemos su pedido.*
- Para separar entre sí frases que tienen un valor semejante. Ejemplo: *Unos operarios embalan la mercancía, otros la llevan a facturar.*

EL PUNTO Y COMA

- Es una pausa más intensa que la de la coma. Se emplea para separar en períodos varias oraciones que ya llevan comas. Ejemplo: *Era muy aburrido; jamás comía, ni bebía, ni bailaba.*

EL PUNTO

- Indica una pausa mayor que la de la coma y que la del punto y coma. Se emplea después de oraciones con sentido completo (punto y seguido) o de párrafos (punto y aparte). También se emplea después de cada una de las iniciales de las siglas, y después de las abreviaturas. Ejemplos: *C.E.E. / Ilmo. Sr.*

DOS PUNTOS

- Se emplean después del saludo de las cartas y documentos en general. También en las instancias después del expone y solicita.
- Al introducir una enumeración. Ejemplo: *Partes de la planta: raíz, tallo, hojas.*
- Para citar palabras textuales.

PUNTOS SUSPENSIVOS

- Sirven para indicar que el discurso está inacabado, generalmente se emplean en enumeraciones o exposiciones. Se ponen tres o grupos de tres. Ejemplo: *Si fuera tan amable de enviármelo...*
- También se usan cuando, al copiar un texto, prescindimos de algún pasaje del mismo. Para indicar tal suspensión se incluyen los puntos suspensivos entre corchetes [...]

LAS COMILLAS

- Se utilizan para encerrar palabras o frases textuales. Ejemplo: *El Presidente de la Compañía dijo: «El balance del año que termina ha sido muy positivo».*
- Para destacar alguna palabra o frase que se emplea con un sentido que no es el suyo habitual. Ejemplo: *Ese vendedor es más pesado que el «plomo».*

EL PARÉNTESIS

- Se emplea para hacer alguna aclaración o inciso dentro de la frase, cuando la aclaración es larga y tiene escasa conexión con la frase principal.
- También se emplean paréntesis para dar noticias o datos aclaratorios, como referencias, fechas, cantidades, especificaciones, etc. Ejemplo: *La U.E. (Unión Europea). / Una hipoteca por valor de 6.500 euros (seis mil quinientos).*

LOS SIGNOS DE INTERROGACIÓN Y DE ADMIRACIÓN

- Van al principio y al final de las frases interrogativas y exclamativas, respectivamente.
- El primer signo se coloca donde empieza la pregunta aunque ésta no coincida con el comienzo de la frase. Ejemplo: *Deseamos información urgente sobre el proceso de fabricación. ¿Podrían ponerse en contacto con nosotros por teléfono?*
- Cuando van seguidas varias frases breves, interrogativas o exclamativas, sólo empieza con mayúscula la primera. Ejemplo: *¿Cuándo recibiremos el pedido?, ¿cómo nos llegará?, ¿a través de qué compañía?*

EJERCICIOS

1. Relacione las palabras de una columna con su sinónimo en la otra:

prueba	ordenado
defectuoso	declarar
sistemático	demostración
enviar	ayudar
confusión	imperfecto
manifestar	desorden
auxiliar	expedir

2. Coloque los signos de puntuación que faltan en los documentos siguientes:

a) CONFECCIONES DE PUNTO S. L
Neptuno 659 43001 TARRAGONA

Sra Dña María Llorente
Jáen 32
41043 SEVILLA
3 de diciembre de 1989

Distinguida señora

Con fecha 20 de junio hemos recibido el pedido que ha tenido la amabilidad de confiarnos a través del Sr Bravo

Nos es grato confirmar este encargo con todos sus detalles y condiciones indicándole que pondremos todo nuestro interés en servirlo antes del 15 de octubre fecha que nos propone usted en el duplicado

Quedamos a su entera disposición Saludos cordiales

Antonio Ruiz
Gerente

b)
05.14
82530 CITES
72593 TSAG
14,5,92
TÉLEX NÚM 234

DE SR FERNÁNDEZ
A SR SARDÁ

ASUNTO PROGRAMACIÓN DE EMPAQUES

DE ACUERDO CON LA CONVERSACIÓN TELEFÓNICA MANTENIDA EL PASADO DÍA 11 LES ENVIAMOS POR TRANSPORTES LA RÁPIDA 178 MILLARES DE FORMATO DE PAPEL METALIZADO

LA DEVOLUCIÓN DE ESTA PARTIDA NOS OCASIONA UNA RUPTURA STOCK POR LO QUE RUEGO A UDS NOS CONFIRMEN POR TÉLEX SI CUMPLIRÁN CON LA PROGRAMACIÓN RESTANTE

SALUDOS EL DIRECTOR
MANUFACTURAS TISAG

c)
ESLABÓN S A
Artículos para regalo
Bisutería fina
Plaza Mayor 32
10005 CÁCERES
Enero 1989

A NUESTROS CLIENTES

A los efectos oportunos comunicamos a ustedes que nuestro representante en Barcelona para la sección de artículos para regalo cristal tallado alpaca y esmaltes D José López del Peral ha cambiado de domicilio El actual es

Calle Arellano 34
Teléfono 232 54 00
65008 BARCELONA

Quedamos a su entera disposición y les saludamos atentamente

ESLABÓN S A

d)
D Francisco Álvarez Pérez con domicilio en Madrid calle Salmón n.º 2 con D N I número 727.945.645 en nombre de SUMINISTROS DEL JARAMA S A con domicilio social en Torrelaguna provincia de Madrid calle General Álvarez de Toledo n.º 128 acepta la invitación cursada por esa Unidad de Obras Públicas con fecha de 16 de mayo de 1990 y se compromete a tomar a su cargo la ejecución de las obras ABASTECIMIENTO DE ENERGÍA ELÉCTRICA AL POLÍGONO INDUSTRIAL DE TALAMANCA DEL JARAMA MADRID con sujeción a las condiciones y requisitos que figuran en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares por la cantidad de ptas 8.170.000 OCHO MILLO- NES CIENTO SETENTA MIL PESETAS

Torrelaguna 21 de mayo de 1989

Fdo Francisco Álvarez Pérez

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MADRID -
OBRAS PÚBLICAS E INFRAESTRUCTURAS

e)
DENOSA DOMINICANA S A
Instalaciones Deportivas
Avda San Martín 41
28082 MADRID

PRESUPUESTO N.º 11/99/768-T

PLAZO DE ENTREGA

Nuestros trabajos de pavimentación tienen una duración aproximada de dos semanas a partir de su iniciación Si se tiene que efectuar el cerramiento metálico del recinto este plazo se amplía a tres semanas aproximadamente Los días de lluvia así como los de paro ocasionados por conflictos laborales están excluidos del plazo de ejecución

CONDICIONES ECONÓMICAS

A convenir

CONDICIONES GENERALES

El cliente se obliga a proporcionar el regular suministro del agua y energía eléctrica trifásica a pie de obra para la ejecución de los trabajos Los gastos de maquinaria y personal en paro serán por cuenta del cliente en el caso de que se interrumpiese el suministro de alguno de los elementos antes citados.

No se incluye en esta oferta el acondicionamiento del camino de acceso al lugar de la construcción proyectada que será siempre a cargo del cliente

Tanto DENOSA como el Sr Cliente se someten de modo expreso con renuncia al fuero y domicilio que pudiera corresponderles a la jurisdicción y competencia de los Tribunales de la ciudad de Madrid para la resolución de cualquier duda controversia o litigio que pudiera resultar de la interpretación cumplimiento o finalización del presente contrato

Madrid 28 de noviembre de 1989

f)
ASLAT —ASESORIA LABORAL Y TRIBU-
TARIA—
Villahermosa 72
10003 CÁCERES

D. Federico Fernández Pulgar
Prim 52
1005 CÁCERES

23 de septiembre de 1989

Señor

Adjunto le remitimos el extracto de cuenta correspondiente al mes de JULIO-89 cuyo importe de 65.375 ptas puede usted abonar como viene haciéndolo habitualmente

Esperando que sea de su conformidad le saludan atentamente

Asesoría Laboral y Tributaria

g)
ANTONIO FERNÁNDEZ SANCHÍS mayor de edad casado de profesión industrial con domicilio en calle Valdezarza n.º 65 y con Documento Nacional de Identidad n.º 98.654.887 actuando en su propio nombre y derecho

EXPONE

Que reúne las condiciones necesarias para participar en el concurso público para la adjudicación de las obras del Polideportivo Las Acacias convocado por este Ayuntamiento

SOLICITA

Se digne a tomar en cuenta su solicitud y a incluirlo en la lista de concursantes

Valladolid 22 de diciembre de 1989

Ilmo Sr Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Valladolid

3. Responda Verdadero o Falso a las siguientes afirmaciones:

- a) El punto indica pausa y se emplea en enumeraciones de palabras de la misma categoría.
- b) Los signos de puntuación se emplean para adornar y hacer más atractivo el texto.
- c) El punto indica una pausa mayor que la de la coma.
- d) Para introducir enumeraciones se emplean los puntos suspensivos.
- e) Los signos de puntuación sirven para hacer al texto más claro y comprensible.

V	F

4. Escriba el adjetivo más adecuado en cada una de las frases siguientes:

— Acusamos recibo de su orden de pedido.

— Quedamos a su disposición y le saludamos.

— Le responderemos a la brevedad posible.

— Les agradeceríamos que nos aclararan tan suceso.

— Sin otro particular, reciban mis saludos.

— Confiando en una y colaboración.

5. Escriba los sinónimos de las siguientes palabras:

aclaración
existencias
programación
comunicar
condiciones
adjuntar
abonar
particular
duración
finalización



4

EMPLEO CORRECTO DE LA LENGUA ESPAÑOLA

DIFERENCIAS DE USO ENTRE SER Y ESTAR

SER

La diferencia de uso entre **ser** y **estar** constituye una de las peculiaridades más interesantes del español, pero también es uno de los obstáculos más considerables para su aprendizaje como segunda lengua.

Lo usamos para expresar cualidades esenciales o cuando emitimos juicios absolutos, al margen de nuestra experiencia.

Ejemplos:

El diamante es muy duro.
El carbón es negro.
El agua es transparente.
El café es amargo.

Por lo tanto, podemos decir que **ser** es el verbo de lo atemporal, de lo abstracto.

Ejemplos:

Es bueno (cualidad moral).

El verbo **ser** se usa también en español, como auxiliar para formar la voz pasiva.

Ejemplo:

Es muy estimado por todos.

ESTAR

Lo usamos cuando pensamos que la realidad es un estado; es decir, cuando nos hallamos en una situación con carácter transitorio o definitivo.

Ejemplos:

Está contento.
Está muerto.

Basta que supongamos que la cualidad ha sido causada por algún cambio o transformación.

Ejemplos:

El café está dulce.
El cuadro está roto.
El agua está turbia.

Estar es, por lo tanto, un verbo marcado por la intemporalidad, por lo circunstancial.

Ejemplo:

Está bueno (cualidad física).

EMPLEO DE TIEMPOS VERBALES

Tiempos del indicativo:

Presente: Expresa la realidad actual; es la frontera entre el futuro que será y el pasado que ha sido o fue. Sin embargo, el presente ha extendido su

campo significativo al pasado y al futuro, dando lugar a los siguientes usos:

presente **actual**: *Yo leo.* **Habitual**: *Me levanto todos los días a las ocho.*

presente **histórico**, cuando se trata de actualizar una acción pasada: *Colón descubre América en 1492.*

presente con valor de **futuro**, cuando indicamos la intención presente de realizar una acción futura: *La semana que viene nos vamos de vacaciones.*

presente de **mandato**: *Vas a la calle y compras el periódico.*

Pasado: En el indicativo los tiempos del pasado son tres:

Pretérito perfecto simple: Expresa una acción pasada y acabada: *Ese trabajo lo terminé el mes pasado.*

Pretérito perfecto compuesto: Indica una acción pasada y acabada que guarda relación con el presente: *Esta mañana he llegado muy temprano.*

Pretérito imperfecto: Indica una acción pasada que sólo nos interesa en su duración: *Hace dos años, trabajaba en una empresa.* En la frase puede adquirir los siguientes valores secundarios:

cortesía: *Quería pedirle un favor.*

conato: *Te estaba escribiendo cuando me llamaste.*

opinión: *Creo que te merecías ese premio.*

Futuro: Expresa una acción que va a suceder. Puede presentar los siguientes valores:

mandato: *Te pondrás a trabajar ahora mismo.* También forma parte de las fórmulas de cortesía: *¿Será usted tan amable de ayudarme?*

probabilidad: *Faltarán unos 50 kilómetros para llegar.*

sorpresa: *¿Te atreverás a negarlo?*

Futuro hipotético o condicional: Indica una acción venidera marcada por la posibilidad y la hipótesis;

futuro en el pasado: *Me dijiste que escribirías.*

condicional de cortesía: *Quería pedirle un favor.*

condicional de conato: *Lo haría encantado, pero no puedo.*

Pretérito pluscuamperfecto: Es una de las formas compuestas del verbo. Expresa una acción pasada y acabada, anterior a otra también pasada: *Cuando llegó, ya había terminado yo el trabajo.*

Tiempos de subjuntivo:

Se emplean mucho menos en el habla coloquial que los tiempos del indicativo, los futuros han desaparecido prácticamente, y sólo se conservan en arcaísmos o frases hechas: *Sea lo que fuere.* El subjuntivo es el modo de la irrealidad, sus tiempos son más difusos, menos claros que los del indicativo.

Presente: Indica una acción presente o hecho futuro: *No creo que venga.*

Préterito imperfecto: Expresa acción pasada, presente o futura: *Le dijeron que hablara.*

USO DE LAS PREPOSICIONES

Pretérito perfecto: Indica una acción pretérita o futura: *No creo que haya trabajado hoy.*

Pretérito pluscuamperfecto: Indica una acción pasada, perfecta, anterior a otra también pasada: *No pensaba que hubieras terminado.*

La función de la preposición es la de servir de enlace entre palabras u oraciones. Las preposiciones son átonas y pueden unirse entre sí. Ejemplo: *Por de pronto comenzamos el trabajo.* También hay que tener en cuenta las frases prepositivas que tienen el mismo valor de las preposiciones: *Alrededor de, junto a, dentro de, encima de,* etc.

Las preposiciones más usadas en español son: **a, de, para, por, en; a y de** se contraen cuando van con el artículo determinado, dando lugar a **al y del**: *Voy al cine. Recuerdos del pasado.*

La preposición **a** indica movimiento o dirección: *Voy a Madrid.* También puede expresar finalidad: *Vengo a enterarme.* Relación total y temporal un tanto imprecisa: *Está a la entrada.* También tiene significación modal: *A su imagen y semejanza.*

La preposición **de** puede expresar posesión y pertenencia: *El libro de Juan./ Las plantas de este jardín.* La materia de que está hecha una cosa: *Casa de madera.* La procedencia: *Viene de América.* El modo: *Caer de espaldas.* El tiempo: *De día./ De noche.*

La preposición **para** expresa la finalidad: *Vengo para buscarte.* La dirección, aunque de una manera más imprecisa que **a**: *Hoy salgo para Barcelona.* También se emplea con relación al tiempo: *La conferencia ha sido aplazada para el viernes.* Es muy frecuente su empleo con el infinitivo: *Estaba la calle como para salir.*

La preposición **por** indica principalmente la causa: *No llegué a tiempo por su culpa.* También expresa el tiempo: *Salimos por la mañana.* El lugar: *Paseo por la calle.* El modo: *Por fin me escuchó.* También se construye con infinitivo: *Estaba por llegar.* Se emplea como agente de la voz pasiva: *El cuadro está pintado por él.*

La preposición **en** expresa la idea de relación estática, de reposo: *Vivo en Barcelona./ Estoy en casa./ Estamos en otoño.* Denota la participación en conceptos abstractos: *Ignorante en todo.* Se emplea con verbos de pensamiento: *Creer en./ Confiar en./ Pensar en.* También puede tener significación modal: *En particular./ En absoluto./ En serio./ En resumidas cuentas.* Por último, puede tener valor de medio, instrumento o precio: *Viajar en avión./ Hablar en francés./ Vender en mil pesetas.*

El resto de las preposiciones en español no presentan dificultades gramaticales. La variedad de sentidos es común a todas ellas, pudiendo expresar una misma preposición el lugar, el tiempo, la causa, etc.

Algunos verbos rigen una preposición determinada, y van seguidos de ella:

Abusar de
Acabar con, por, de
Acogerse a

Acostumbrarse a
Ajustarse a
Alegrarse de, con, por

SINONIMIA, POLISEMIA Y ANTONIMIA

Aplicar (algo) a
Arrepentirse de
Atender a
Atenerse a
Atribuir (algo) a
Caracterizarse por
Confiar en
Considerar (algo) en, bajo, por
Constar de, en
Corresponder a
Darse a, por
Decidirse a, en, por
Dedicarse a
Empezar a, por
Encargarse de

Entender de, en
Insistir en, sobre
Intervenir en
Ocuparse con, en, de
Olvidarse de
Pensar en, sobre,
Prestarse a
Reflexionar sobre
Relacionarse con
Renunciar a
Responder a, con, del, por
Saber a, de
Tratar con, de, sobre
Tratarse de

La **sinonimia** consiste en que un mismo significado puede ser nombrado por varios significantes, que reciben el nombre de **sinónimos**. Los sinónimos tienen la misma categoría gramatical y la misma significación, sólo se diferencian por su composición fonológica: *mensaje, misiva, recado*, son sinónimos entre sí, los tres se refieren a un mismo concepto, la única diferencia que presentan es su significante.

Los sinónimos perfectos o absolutos son muy raros en la lengua común, ya que pueden cambiar de significado en un contexto determinado. Por lo tanto, sólo consideraremos sinónimos a aquellas palabras que puedan sustituirse por otras en cualquier contexto sin que cambie su valor. La sinonimia total sólo se da en el lenguaje científico: *dentista, odontólogo; aeroplano, avión*.

La **polisemia** se da cuando un significante presenta diversos significados. Es, por lo tanto, lo contrario de la sinonimia: *mano: extremidad corporal / de pintura / de juego / lado...*

La polisemia puede hacer que surjan ambigüedades y confusiones en cuanto al significado de las palabras, de ahí la importancia que adquiere el contexto para la precisión del significado.

Muy cerca a la polisemia está la **homonimia**, ya que ambas pertenecen al mismo caso de significación múltiple: un significante con varios significados. La homonimia se produce cuando dos palabras de la misma lengua tienen una grafía o pronunciación semejantes, aunque en su origen fuesen distintas. Por lo tanto, no guardan ninguna relación entre sí en cuanto a su significado.

La homonimia puede ser parcial, en cuyo caso, además de la diferencia semántica, también aparece la diferencia gramatical: *cavo* (verbo cavar), *cabo* (sustantivo, accidente geográfico). Cuando la homonimia es absoluta, sólo aparece la diferencia semántica: *hierro* (mineral), *yerro* (equivocación).

Cuando dos palabras homónimas presentan identidad ortográfica, se dice que son homógrafas: *llama* (de fuego), *llama* (animal).

La **antonimia** es la oposición de dos significados. Se dan dos tipos de antónimos: los gramaticales, que se forman generalmente con la ayuda de prefijos: *conocer / desconocer*. Y los antónimos lexicales, en este caso son antónimos absolutos: *siempre / nunca, antes / después, juventud / vejez*.

EJERCICIOS

1. Complete los espacios en blanco con el verbo *ser* o *estar*, según corresponda:

— La construcción de las viviendas de protección oficial en fase avanzada.

— Esperamos que la mercancía en nuestro poder antes del próximo día 24.

— El demandante mayor de edad y vecino de Valladolid.

— Para nosotros muy grato recibir sus noticias.

— Les rogamos que pongan el mayor cuidado, ya que el vidrio muy frágil y podría romperse.

— Nuestro establecimiento cerrado durante el mes de agosto.

— La nueva sede ubicada en un edificio de moderna construcción.

— No bueno que devuelvan las facturas sin pagar.

— Los vidrios de las ventanas muy sucios, ya que la empresa encargada de su limpieza ha quebrado.

2. Complete los espacios en blanco con las preposiciones adecuadas:

— El contratante se obliga regular el suministro agua y energía eléctrica pie obra, la ejecución estos trabajos. Los gastos maquinaria y personal paro, el caso que se interrumpiera los trabajos, también serán cuenta del contratante.

3. Coloque los verbos que van entre paréntesis en el tiempo concreto:

— Cuando (recibir) su carta, ya (comenzar) la fabricación de su pedido.

— Nos (pedir) que les (enviar) lo antes posible la programación para la nueva temporada.

— Los trabajos de instalación (durar) aproximadamente cuatro semanas.

— Esperamos que esta oferta (ser) de su interés.

4. Complete las siguientes frases con la preposición que falta:

— Todos los asuntos, que han sido discutidos en la última asamblea general, constan acta.

— Una vez más, insistimos el mismo asunto de siempre: no retrasen los envíos.

— Nos alegramos mucho que la operación haya concluido con éxito.

— Después de reflexionar largamente, se decidieron contratar al primer candidato de la lista.

— No sabían que se trataba un trabajo tan complicado.

— Confiamos que la próxima vez no se vuelvan a repetir las mismas anomalías.

— Somos una empresa que se dedica la edición de folletos y guías turísticas.

5. Relacione las palabras de las dos columnas que sean sinónimos:

patente	congreso
instruir	ocasión
asamblea	marca
afirmar	convenio
moderar	enseñar
oportunidad	frágil
pacto	asegurar
quebradizo	aplacar

6. Ponga el verbo que va entre paréntesis en el tiempo correcto:

- Con fecha 7 de enero, (recibir) las últimas novedades.
- A partir del lunes, nos (visitar) el técnico alemán.
- Si tuviera alguna duda, le ruego que me (llamar) por teléfono.
- Nos dijo que ya lo (enviar) por correo la semana pasada.

7. Responda Verdadero o Falso a las frases siguientes:

- a) El presente es una de las formas compuestas del verbo.
- b) La polisemia se da cuando un significante tiene diversos significados.
- c) El verbo *ser* es el verbo de lo intemporal, de lo circunstancial.
- d) El futuro expresa una acción que va a suceder.
- e) *Estar* lo usamos cuando pensamos que la realidad es un estado con carácter transitorio o definitivo.
- f) La preposición *en* indica posesión o pertenencia.

V	F
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. En las frases siguientes hay algunos errores. Escríbalas correctamente:

- Esa persona está muy estimada por todos sus compañeros.
- Su trabajo está muy bien hecho.
- Esta mañana hace un día radiante, el cielo es azul, no hay ni una nube.
- Antonio es tan alto que llama la atención por la calle.
- No parece que seas muy contento con las últimas noticias.
- Los precios son tan bajos que no tienen competencia.

9. Escriba una frase con cada una de las locuciones prepositivas que van a continuación: *junto a, alrededor de, encima de, dentro de, frente a.*

10. Escriba los antónimos de las palabras que van a continuación:

claro
malo
satisfecho
corto
rápido
conocido
brillante
alto
principio



El acento. Empleo de las mayúsculas y minúsculas. División silábica en español

EL ACENTO

• El acento es la mayor intensidad con que se pronuncia una sílaba en relación con las que forman con ella la palabra. Esta sílaba recibe el nombre de sílaba tónica.

• La mayoría de las palabras en español llevan acento en una sílaba y reciben el nombre de palabras tónicas. Como, por ejemplo, los sustantivos (*carta, mesón*), los adjetivos (*defectuoso*), los verbos (*escribirán, enviar*), los adverbios (*mucho*), los pronombres personales tónicos (*él*), posesivos pospuestos (*el cuaderno es suyo*), demostrativos (*escriba esa carta*), exclamativos (*¡cuánto tarda!*), interrogativos (*¿cuándo llegarás?*), los numerales (*tres*), aunque no se acentúan los numerales compuestos.

• En español hay pocas palabras sin acento o palabras átonas. Como el artículo determinado (*el pago*), las preposiciones (*para pagar*), las conjunciones (*facturas y albaranes*), los pronombres átonos (*se recibe bien*), los posesivos apocopados (*mi libro*), los relativos (*el libro que le regalé*), la primera parte de los numerales compuestos (*cuatro mil*).

• Según la posición de la sílaba acentuada o tónica las palabras se clasifican en:

1. **Agudas**, cuando el acento recae en la última sílaba. Ejemplos: *salí, papel, ferrocarril.*
2. **Graves o llanas**, cuando la sílaba tónica es la penúltima. Ejemplos: *árbol, carta, repuesto.*
3. **Esdrújulas**, cuando la sílaba tónica es la antepenúltima. Ejemplos: *válvula, águila, sílaba.*
4. **Sobreesdrújulas**, en que la sílaba tónica es anterior a la antepenúltima. Ejemplos: *escribámelo, dígaselo.*

• **El acento ortográfico:** El acento se expresa ortográficamente por un signo llamado tilde que se coloca encima de la vocal de la sílaba acentuada. Las reglas para el empleo del acento ortográfico son las siguientes:

1. Las palabras agudas llevan tilde cuando terminan en vocal o en consonante **n** o **s**. Los monosílabos no se acentúan, excepto cuando llevan acento diacrítico. Ejemplos: *adquirí, jardín, canción.*
2. Las palabras graves o llanas llevan tilde cuando terminan en consonante, excepto si es **n** o **s**. Ejemplos: *cárcel, árbol, lápiz.*
3. Las palabras esdrújulas y sobreesdrújulas llevan tilde siempre. Ejemplos: *resúmenes, lámina, físico, adviértasele.*

• **Acentuación de diptongos y triptongos:** Si el diptongo precisa acento, según las reglas generales de acentuación, éste irá sobre la vocal más abierta. Ejemplos: *mandáis, huésped.*

Cuando el diptongo está formado por las vocales **ui** o **iu**, la tilde se coloca sobre la última vocal. Ejemplos: *atribuí, cuidalo*.

Si el triptongo precisa acento, según las reglas generales, lo lleva sobre la vocal abierta. Ejemplos: *actuáis, confiáis*.

Cuando dos vocales van juntas, pero pertenecen a sílabas diferentes, forman un **hiato**, llevando la tilde sobre la vocal más cerrada. Ejemplos: *puntué, debía, sonría*.

• El **acento diacrítico**: Sirve para diferenciar dos valores distintos en aquellos monosílabos que presentan la misma forma:

dé (del verbo dar): *dé usted la orden.*

de (preposición): *carta de pago.*

él (pronombre): *él llegó tarde.*

el (artículo): *el último pedido.*

más (adverbio de cantidad): *recaudan más impuestos.*

mas (conjunción adversativa): *mas, no habían empezado...*

mí (pronombre personal): *el libro es para mí.*

mi (posesivo): *mi padre.*

qué (interrogativo o exclamativo): *¿qué quieres?*

que (relativo o conjunción): *el cuaderno que compré.*

quién (interrogativo o exclamativo): *¿quién vino?*

quien (relativo): *trabajo con quien quiero.*

sí (afirmación): *dijo que sí.*

si (conjunción condicional): *si se deciden, iremos.*

sé (verbo saber o ser): *sé que llegarán.*

se (pronombre): *se lo dijo.*

té (sustantivo): *le gusta mucho el té.*

te (pronombre personal): *te lo repito.*

tú (pronombre personal): *te lo llevarás tú mañana.*

tu (posesivo): *tu bolígrafo.*

Otras palabras que no son monosílabas también llevan acento diacrítico. **Aún** (cuando equivale a todavía): *¿Aún no han llegado?*, en este caso es bisílabo. Cuando tiene valor de hasta, también, inclusive, no lleva acento y, por lo tanto, sigue siendo monosílabo: *Aun cuando no quieran, lo recibirán.*

Sólo lleva tilde cuando es adverbio (equivale a solamente). No la lleva cuando es adjetivo: *Estuve solo en vacaciones* (sin compañía). El adverbio **sólo** se acentúa únicamente cuando puede crear confusión en la oración, pero no se considera falta de ortografía si no lleva la tilde. Los demostrativos no se acentúan cuando van en función de determinante: *Hay que resolver ese caso*. Sin embargo, pueden llevar tilde cuando funcionan como pronombres: *Ése es el mejor de todos* o *Ese es el mejor de todos*. Los demostrativos **esto, eso, aquello**, no se acentúan nunca.

La conjunción **o** tiene que llevar tilde cuando va colocada entre cifras, para evitar que se confunda con el número 0: *Trajeron 4 ó 5 muestras*.

Algunas palabras que pueden tener valor interrogativo o exclamativo, llevan tilde para distinguirse de aquellas que, teniendo la misma forma, no presentan el mismo significado:

cuándo: *¿Cuándo sales?* / *Cuando termine de trabajar.*

cómo: *¿Cómo lo hiciste?* / *Como me lo habían explicado.*

cuánto: *¿Cuánto lo he pensado!* / *Nos enviaron cuanto pedimos.*

donde: *¿Dónde se encuentran?* / *No sabes donde están.*

• En las palabras compuestas, es decir, las que están formadas a partir de dos o más palabras, se pueden dar varios casos:

1. En los compuestos perfectos, pierde la tilde la primera palabra de éste, si la llevaba cuando era simple: *decimoséptimo, asimismo*.
2. Los adverbios terminados en **-mente** conservan la tilde si la llevaban en el componente adjetivo: *fácilmente, rápidamente*.
3. Los compuestos no perfectos, es decir, que van unidos por un guión, mantienen el acento que les corresponde como palabras simples: *político-administrativo, médico-quirúrgica*.
4. Los compuestos formados a partir de formas verbales y pronombres enclíticos mantienen la tilde de la forma verbal original, y en el caso de que el compuesto resultase esdrújulo o sobresdrújulo, también se acentúa: *acógime, infórmale*.

• Como ya se ha visto anteriormente, el acento posee un valor diferencial, de tal manera que el cambio de posición del acento puede dar lugar a importantes variaciones de significado dentro de la palabra, según vaya colocado en una sílaba o en otra. Ejemplos: *depósito, deposito, depositó; límite, limite, limité*.

EJERCICIOS

1. Acentúe adecuadamente los textos que van a continuación:

a)

CONDICIONES DE VENTA

Maderas del Norte, S. L., pasara factura una vez entregada la mercancía; negociara un efecto con vencimiento a 30, 60 o 90 días fecha de factura mediante letra aceptada. Incluso en aquellos casos en los que no se enviase la totalidad del material por indicación expresa del constructor.

La mercancía viajara por cuenta y riesgo del comprador, siempre que en el precio no este comprendida la colocación por nuestro personal. En el caso de que las puertas fueran colocadas por nosotros, en el precio también esta comprendido el transporte a pie de obra.

El hecho de cursarnos pedido implicara la completa conformidad con las condiciones anteriormente expuestas.

Las partes contratantes se someteran a la competencia de los jueces de Gijón, para cuanto se pueda derivar del presente presupuesto y pedido.

b)

Compañía Española de Seguros
«La Previsora Universal»

Capital suscrito Ptas. 500.000.000
Capital desembolsado Ptas. 500.000.000

La Compañía Española de Seguros «La Previsora Universal», S. A., y en su nombre Mariano Fernandez Sanchez, con poderes suficientes para obligarle en este acto

AVALA

en los terminos y condiciones generales establecidos en la Ley de Contratos del Estado y especialmente en el artículo 375 de su Reglamento, a POZOS Y REGADIOS, S. A.

ante el EXCMO. AYUNTAMIENTO DE VILLALIBRE (LEON)

por la cantidad de CUATROCIENTAS MIL PESETAS (400.000) en concepto de fianza definitiva para responder de las obligaciones derivadas de la ejecución del contrato de «Sondeo artesiano para el abastecimiento de agua en Valdasantos».

Este aval tendra validez en tanto que la Administración no autorice su cancelación.

Leon, a 15 de septiembre de 1990.

c)

Sr. Director-Gerente
D. Alberto Palomares

Confirmando nuestra conversacion telefonica, le envio copia de nuestro cuestionario normalizado para que me lo devuelva completo con las respuestas debidas, a fin de preparar nuestro informe lo antes posible.

En caso de alguna duda, le ruego que me llame por telefono entre las 11 y las 15 horas.

Alfredo Gutierrez
Consejero-Delegado

d)

Sr. Jefe de mantenimiento
D. Antonio Palacios

Con fecha 7 de enero hemos recibido las ultimas adquisiciones de tecnologia de vanguardia en el campo de la transferencia de oxigeno en aguas, asi como en el de la filtracion de todo tipo, incluso gases y liquidos diversos. Le recuerdo que a partir del lunes proximo estara con nosotros el tecnico aleman que envia la casa suministradora para resolver cualquier duda que pudiera surgir.

Luis Fernandez
Gerente

2. Acentúe correctamente las palabras siguientes, justificando las respuestas:

pagare
obligacion
navio
plusvalia
credito

operacion
prestamo
depresion
liquido
devaluacion
mercancia
interes
distribucion
suscripcion
garantia
clausula
telex

3. Acentúe convenientemente las frases siguientes, señalando a qué acepción de las estudiadas corresponden:

— Aun cuando no hayan llegado todas las mercancías, abriremos el día primero.

— ¿Donde figura la fecha de emision de la factura?

— Le han concedido el credito, por lo cual puede empezar a trabajar.

— ¿Cual de los dos pedidos le urge mas?

— Mas no habian comenzado a pagar las facturas, cuando la empresa quebro.

— ¡Cuando haran efectivos sus pagos!...

— Aquello fue la razon por la cual llego tan deteriorada la mercancia.

— Les enviaremos un telex como en ocasiones anteriores.

— ¿Como nos giraran las letras, a 30, 60 o 90 días?

— No se como resolver el problema del transporte del material.

— Se autoriza al secretario para realizar las operaciones, si fuera necesario.

— Dijo que si, que ya lo habia enviado.

EMPLEO DE
MAYÚSCULAS Y
MINÚSCULAS

Se escribe con inicial mayúscula la primera palabra de un escrito o cuando va después de punto.

También los nombres propios. Los atributos divinos, los títulos y nombres de dignidad (*Duquesa de Alba, Sumo Pontífice*), los nombres y apodos con los que se designa a personas determinadas (*Jaime el Conquistador, Reyes Católicos*).

Los tratamientos, especialmente cuando van en abreviatura. Cuando usted se escribe sin abreviatura debe ir con minúscula (*Sr. D.; Ilmo. Sr.; Ruego a usted*).

Los sustantivos comunes de dignidad, jerarquía o cargo, cuando se refieren a personas concretas (*El Presidente del Tribunal Supremo*); pero se escriben con minúscula cuando se usan de una manera genérica (*Se reunieron los presidentes de los países miembros*) o cuando llevan apuesto el nombre de la persona a la cual se refieren (*El Presidente González*).

Los títulos de las obras (*Tratado de Economía*).

Los nombres colectivos que designan instituciones o grupos (*la Real Academia Española, el Ministerio de Economía y Hacienda*).

La numeración romana (*MDCCCVIII*).

EJERCICIOS

4. Escribir las mayúsculas que corresponden en los textos siguientes:

a)

agrupacion orquestal santa cecilia
villanueva de la cañada (madrid)

el pleno de esta agrupación, en sesión de 22 de noviembre último, por unanimidad y de conformidad con lo dictaminado por la comisión de cooperación y acción musical, acordó aprobar la concesión de:

«la medalla del mérito artístico», en su calidad de oro, al excmo. sr. alcalde del ayuntamiento de nuestra ciudad, en reconocimiento a la labor desarrollada por él mismo en el campo de la actividad musical.

villanueva de la cañada, 30 de noviembre de 1989.

el secretario

b)

muy señores nuestros:

nos dirigimos a ustedes para comunicarles que nuestro delegado en la zona centro, d. josé antonio núñez díez, cesó voluntariamente en suministros electrónicos, s. a. el pasado día 15, fecha en la que quedó extinguida la relación laboral que lo unía con nuestra empresa.

aprovechamos esta ocasión para confirmarles que continuamos a su disposición en nuestras delegaciones de san sadurn de noia (barcelona), coslada (madrid), dos hermanas (sevilla) y las palmas de gran canaria, que contribuirán a mantener y mejorar en lo posible el servicio que hasta la fecha hemos venido prestando a nuestros clientes.

atentamente les saluda

suministros electrónicos, s. a.

DIVISIÓN
SILÁBICA
EN ESPAÑOL

La sílaba es el conjunto de fonemas que se emiten de un solo golpe de voz; es la unidad fonética mínima del habla, ya que pronunciamos sílabas y no fonemas. La sílaba tiene que contar al menos con una vocal, porque las consonantes no pueden sonar solas.

Las sílabas pueden ser abiertas, esto ocurre cuando el último fonema es vocálico. Ejemplo: *due-ño*.

Decimos que son cerradas cuando el último fonema es una consonante. Ejemplo: *con-tar*.

Una consonante que se encuentre en posición intervocálica forma sílaba con la vocal que le sigue. Ejemplo: *te-má-ti-co*.

Cuando hay dos consonantes juntas en posición intervocálica, van la primera con la vocal que le precede y la segunda con la vocal que le sigue. Ejemplos: *car-ta*, *con-fir-mar*.

Si aparecen tres consonantes en posición intervocálica, las dos primeras se unen a la vocal anterior y la última a la vocal posterior. Ejemplo: *cons-tar*.

Dos vocales seguidas en la misma sílaba forman un diptongo; las vocales serán dos cerradas (**i-u**), o bien una abierta o media y otra cerrada (**ai-ei-oi-au-eu-ou**). Ejemplos: *mue-res*, *bie-nes*, *au-la*.

Tres vocales seguidas en una sola sílaba forman un triptongo: la vocal media o abierta va en el centro y las dos cerradas a los lados (**uei-uai-uau-uēu-iai-iei**). Ejemplos: *a-ve-ri-guáis*, *ac-tuéis*. Tanto los diptongos como los triptongos forman una sola sílaba y, por tanto, no pueden separarse.

Cuando dos vocales abiertas o medias van seguidas forman un hiato, dando lugar a dos sílabas diferentes. Ejemplos: *o-bo-e*, *a-é-re-o*. Cuando una de las dos vocales del hiato es cerrada tiene que llevar tilde para indicar que no hay diptongo. Ejemplos: *ve-ní-a*, *des-ví-o*.

EJERCICIOS

5. Separe las sílabas de las palabras que van a continuación:

velocidad	excelencia
conocimiento	atraería
administración	cuadrado
norte	referencias
impuesto	tangente
remesa	

6. Separe las sílabas de las palabras siguientes señalando cuándo es diptongo, triptongo o hiato:

desvío	tenéis
pierna	antiguo
oboe	veíamos
averigüéis	vendió
virrey	buey
actúa	partíamos

7. Construya una frase con cada una de las palabras que van a continuación:

comercial:
mecanografiado:
mercancía:
reclamación:

calidad:
persianas:
característica:
empresa:

8. Separe las sílabas de las palabras del ejercicio anterior, prestando especial atención a los grupos consonánticos.

9. Responda Verdadero o Falso a las siguientes afirmaciones:

- a) Dos vocales abiertas o medias que van seguidas forman un hiato.
- b) Decimos que una sílaba es cerrada cuando su último fonema es una vocal.
- c) La sílaba tiene que contar por lo menos con una vocal.
- d) Cuando hay dos consonantes juntas en posición intervocálica, la primera va con la vocal que le precede, y la segunda, con la que le sigue.

V	F
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

II
La carta
comercial

La carta es la comunicación comercial más empleada, tanto por el espacio del que dispone para la comunicación como por su bajo coste económico. En cuanto a su redacción, tiene que reunir las características de: claridad, precisión, agilidad, persuasión y prudencia (explicadas ya en el epígrafe I de este manual). La presentación tiene gran importancia, ya que debe producir una impresión grata (es intolerable una carta comercial con tachaduras, no olvidemos que la carta representa a quien la envía). Generalmente las cartas comerciales van escritas a máquina, salvo algunas excepciones que tienen una finalidad publicitaria.

EL
ENCABEZAMIENTO

La carta comercial responde siempre a una forma preestablecida que contribuye a darle una mayor claridad. Su esquema es el siguiente: encabezamiento, cuerpo de la carta y cierre o complementos.

Abarca la parte superior del papel y en él encontramos los siguientes apartados:

- Membrete.
- Fecha.
- Dirección interior.
- Asunto u objeto.
- Referencia.
- Línea de atención.
- Saludo.

EL
MEMBRETE

Va impreso en la parte superior del papel, incluye el nombre de la compañía y alguna indicación sobre la ocupación de ésta, la dirección postal y telegráfica, el número de teléfono y del télex. Algunos membretes incluyen también el logotipo o anagrama de la empresa, a través del cual se identifica más fácilmente a la misma. Cuando el membrete no viene impreso se coloca el nombre y dirección del que escribe en la parte superior derecha de la página.

Ejemplo:

MIRALDA, S.A. – Moda joven –
Rambla de Cataluña, 45
54002 BARCELONA
Tels. 345 56 33 (3 líneas)
Telegramas IRALD
Télex 76545 IRALD

EJEMPLOS
DE LOGOTIPOS

LA FECHA

Se pone debajo del membrete, generalmente en la parte derecha del papel. En español se escribe primero el día en cifras, a continuación la preposición **de** seguida del nombre del mes en minúscula, de nuevo la preposición **de** y por último el año. Ejemplo: 27 de mayo de 1989.

LA DIRECCIÓN
INTERIOR

Es la misma dirección que aparece en el sobre; se escribe debajo de la fecha, pero en el margen izquierdo. En el caso de que la carta vaya dirigida a una persona individual, el tratamiento se escribe en abreviatura, siempre con mayúsculas, a continuación el nombre o razón social. En el renglón siguiente se pone el nombre de la calle y el número del local. Inmediatamente debajo, el código postal y el nombre de la ciudad, en el caso de que ésta no fuera capital de provincia, se debe colocar el nombre de la provincia entre paréntesis.

Ejemplo:

Sr. D. Fernando Terradas
Caspe, 73
45032 - MÉRIDA (Badajoz)

ASUNTO
U OBJETO

Esta línea expresa el motivo principal de la carta resumido en una o dos palabras. Se emplea para facilitar la clasificación y archivo de la correspondencia; igual que el membrete, también suele ir impreso en el papel.

REFERENCIA

Igual que el anterior, es opcional y suele ir impresa en el papel de correspondencia de las empresas con las siguientes abreviaturas:

s/ref., n/ref., s/escrito, n/escrito.

Junto a estas abreviaturas se escriben, con mayúsculas, las iniciales del nombre y apellidos de la persona que ha dictado la carta y, con minúsculas, las de la persona que la escribió a máquina. A continuación y separado por una barra suelen ir unas cifras y letras que corresponden a un código de archivo. Cuando la empresa dispone de un sistema informático se utiliza solamente una combinación de letras y cifras.

LÍNEA DE
ATENCIÓN

Sirve para que la carta llegue al departamento o a la persona encargada, o en caso de ausencia a quien lo hubiera reemplazado en el puesto.

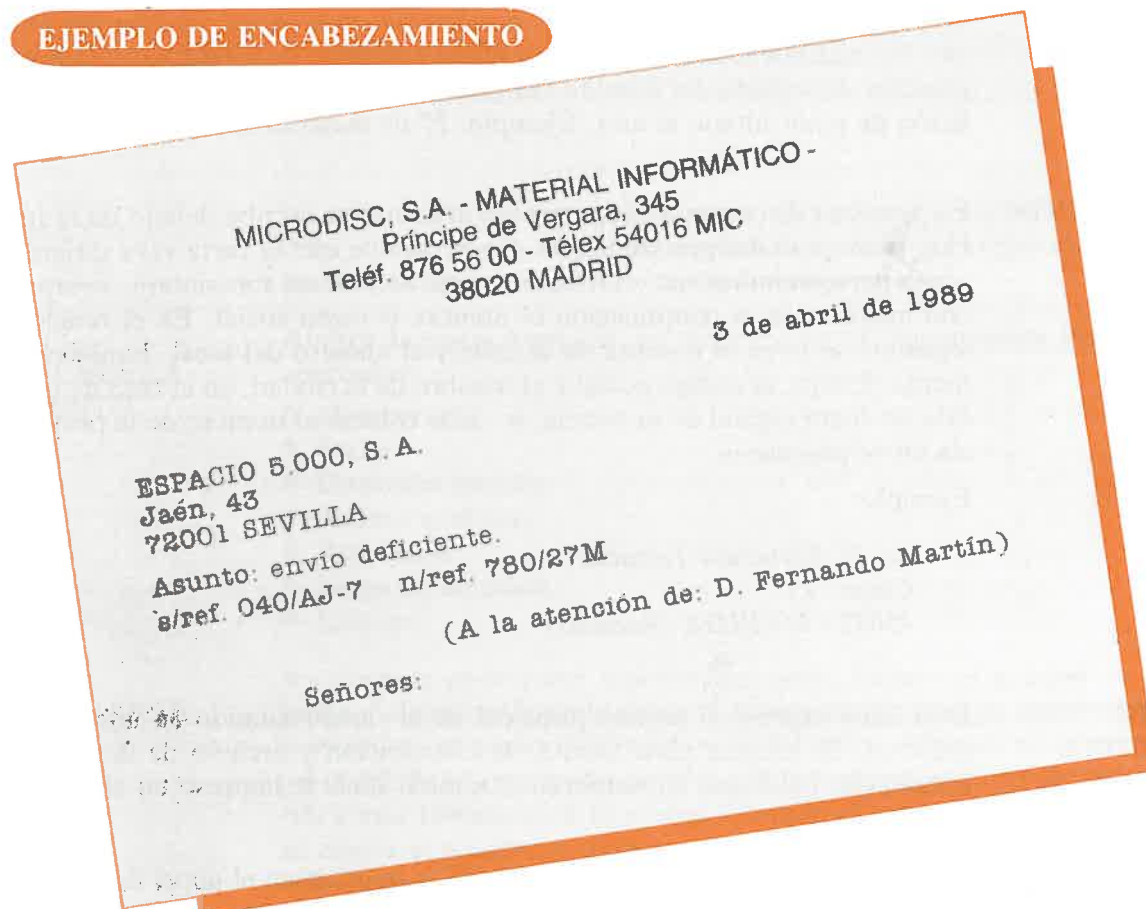
EL SALUDO

Las expresiones rebuscadas y extensas han caído en desuso para dejar su lugar a otras más sencillas y personales, como:

- *Señor / Señores.*
- *Muy señor mío / Muy señores míos.*
- *Distinguido señor / Distinguidos señores.*
- *Estimado señor / Estimados señores.*

La primera de las fórmulas es la más empleada actualmente y la que tiende a sustituir a las demás. Por último, no debemos olvidar que en el saludo no se suelen emplear abreviaturas.

EJEMPLO DE ENCABEZAMIENTO



CUERPO DE LA CARTA

Es la parte más interesante de la misma; aquí adquieren gran importancia las características estudiadas anteriormente, ya que deben reflejarse en la redacción del texto (claridad, precisión, agilidad, persuasión y prudencia).

El mensaje estará expresado con orden y claridad, de tal manera que se entienda a primera vista por el lector.

El texto debe ser breve, sin frases rebuscadas ni repeticiones absurdas, con un estilo natural y sencillo, pero a la vez prudente y cortés hacia el cliente.

La introducción de la carta se redacta con las fórmulas habituales:

- *En contestación a su carta de fecha...*
- *Nos es grato comunicarles...*
- *Nos vemos en la necesidad de manifestarle que...*
- *Por la presente queremos informarles de...*

Una vez hecha la introducción, pasaremos a desarrollar la idea principal, con la claridad de la exposición ya mencionada, y terminaremos con la conclusión de la misma.

(Para una mayor información sobre fórmulas empleadas en la redacción de las cartas, consultar el apartado correspondiente a **fórmulas**).

CIERRE O COMPLEMENTOS

Constituye el final de la carta y está formado por:

- Despedida.
- Firma.
- Nombre del responsable de la carta.
- Cargo o título del que la firma.
- Iniciales de identificación.
- Anexos o adjuntos.
- Indicación de si se envían copias a otras personas.
- Posdata.

La despedida, igual que el saludo, se redacta con fórmulas sencillas y cortas que generalmente se unen al último párrafo.

Ejemplos:

*Quedamos a su disposición y les saludamos muy atentamente.
En espera de sus noticias, les saludamos atentamente.*

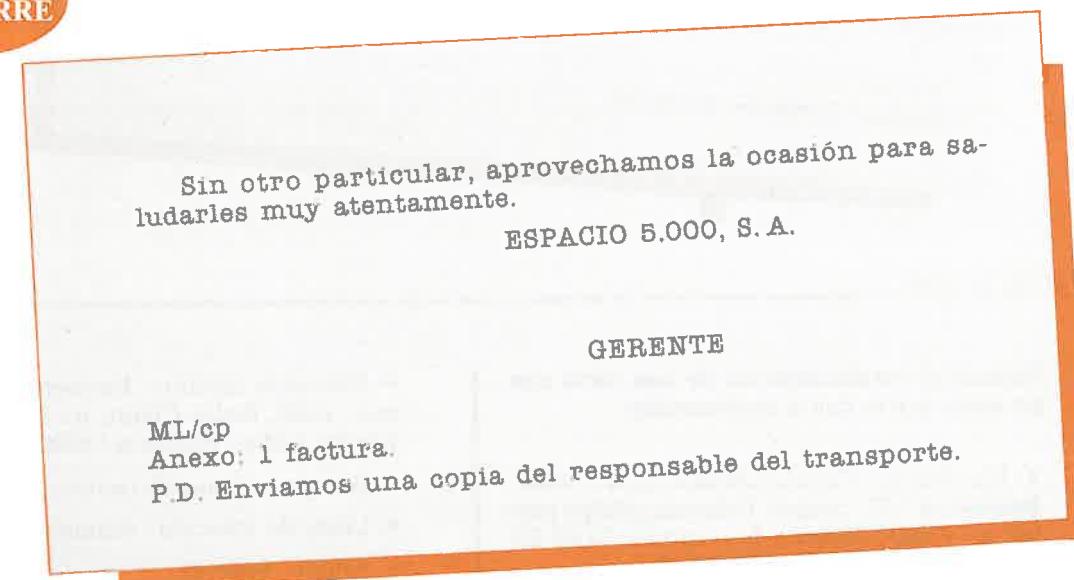
Después viene la firma que le da autenticidad a la carta, y unos renglones más abajo el nombre del responsable de la misma; en algunas empresas se pone el cargo del que firma la carta y, sin embargo, se omite su nombre.

Junto al margen izquierdo y después de la firma, van en mayúsculas las iniciales del firmante y en minúsculas las del que ha mecanografiado la carta. Cuando esta información ya se ha dado en las referencias del encabezamiento, aquí se suprime.

Los anexos o adjuntos se ponen para indicar que junto con la carta se envían otros documentos, tales como: letras, facturas, talones, etc. La línea que indica si se envían copias a otras personas es optativa y sólo se pone en el caso de que sea necesaria.

Por último, la posdata, no es conveniente usarla, ya que el mensaje de la carta comercial debe ir comprendido en el cuerpo de la misma; ahora bien, en el caso de que en el último momento surgiera algún hecho complementario, o si se quisiera llamar la atención de una manera especial, se escribe poniendo las iniciales P.D. o P.S.

EJEMPLO DE CIERRE



**EJEMPLO
DE CARTA
COMERCIAL**

EUROINFORMÁTICA, S.A.

28008 MADRID. Teléf. 432 67 00

Príncipe de Vergara, 8

26 de abril de 1989

Sr. D. Fernando Balboa
Santa Engracia, 10
38003 MADRID

ASUNTO: Formación.

s/ref. s/escrito

n/ref. FV3/M4A...

n/escrito

(A la atención de: D. Antonio González)

Muy señor mío:

Tenemos el gusto de ofrecerle nuestro nuevo programa de formación informática. Para ello le enviamos el profesor a su propia empresa, así sus empleados aprenderán a manejar los ordenadores en su propio ambiente, con sus propios formularios y con documentos auténticos.

Los sistemas que le ofrecemos son los siguientes: MS-DOS, Open Access, Bases de Datos, Tratamientos de textos con Display Write 3-4 y Multitexto.

Estos sistemas no precisan de conocimientos previos y se desarrollan en veinte horas, excepto el Open Access. Nuestras clases son intensivas de lunes a viernes, incluyendo manuales, disquetes y consultas telefónicas posteriores a la finalización del curso.

Tenemos una gran experiencia, acreditada por la enseñanza a las mejores empresas y entidades financieras del país, ya que poseemos una extensa red nacional.

Adjunto le enviamos la lista de precios y horarios en vigor hasta el 30 de diciembre.

Esperando que nuestra oferta sea de su agrado, le saludamos atentamente.

Fdo. Luis Calvo
Director-Gerente

MG/lf

Anexo: Lista de precios.

2. El encabezamiento siguiente está estructurado erróneamente. Corregirlo exponiendo las razones pertinentes:

Papelerías Unidas, S. L. - Barcelona - 67032.
Tel. 234 54 33. 65, Vía Layetana. Télex 54611
PAUN E

Asunto: Pedido urgente.

Madrid, 5 de julio

Sr. D. Mariano Galván

38003 Madrid

Serrano, 232

Muy señores míos:

3. Responda Verdadero o Falso en las frases siguientes:

V F

a) La línea de atención sirve para destacar la dirección de la persona a la que va dirigida la carta.

b) El encabezamiento abarca la parte superior del papel.

c) El saludo va impreso en el papel de las cartas.

d) Para escribir la fecha en las cartas comerciales se emplea preferentemente la numeración romana.

e) El asunto es una línea que expresa el motivo principal de la carta resumido en una o dos palabras.

f) La fórmula Señor/Señores, es la más empleada en el saludo.

4. Escriba los sinónimos de las siguientes palabras:

despedida
calle
asunto
complemento
información
adjunto
idea
mensaje
principal
indicación

5. Complete el cierre de la carta que va a continuación, rellenando los espacios en blanco:

En espera de

.....

..... /

.....

6. Escriba el adjetivo apropiado en cada una de las frases siguientes:

— Disponemos del programa de contabilidad informática.

— Nuestra experiencia es muy y está demostrada por diez años de docencia.

— Los precios son tan que no tienen competencia.

— La informatización es totalmente
....., por lo tanto, las respuestas serán absoluto secreto.

— Esperamos poder llevar a término estas negociaciones.

EJERCICIOS

1. Redacte el encabezamiento de una carta con los datos que se dan a continuación:

• Membrete: Perfilaluminio, S.A.; calle: Barceló, n.º 72; ciudad: Palencia; código postal: n.º 71021; número de teléfono: 54 62 33; número de télex: 42390 PERF E.

• Dirección interior: Residencial «Los Sauces»; calle: Padre Claret, n.º 12; ciudad: Zaragoza; código postal: n.º 65004.

• Asunto: Abono de factura.

• Línea de atención: Administrador.

• Saludo: Señores.

Las cartas comerciales las podemos clasificar en diferentes tipos, cada uno de éstos corresponderá al asunto del que trate la carta. Los más empleados son los siguientes:

- de solicitud
- de acuse
- de pedido
- de presentación
- de reclamación
- de quejas
- de relaciones con la banca
- de relaciones con las compañías de seguros
- de relaciones con los servicios públicos

CARTAS DE SOLICITUD

Pueden tener diferentes características, según del tipo que sea la información solicitada:

- a) Cuando solicitamos información de tipo comercial o industrial.
- b) Cuando lo que se solicita es un puesto de trabajo.
- c) Cuando una empresa pide informes sobre una persona a la que va a contratar.

HISPANA CONSULTORES, S.A.
Paseo de la Castellana, 3
38040 MADRID - ESPAÑA
Tel. 543 23 21 - Télex 87654 HISP E

Sr. D. Fernando Martin 20 de mayo de 1990
Alameda, 65
54001 HUELVA

s/ref.

n/ref. ER7/G3E

Estimado cliente:

Nos es grato adjuntarle un formulario de informes que esperamos tenga a bien remitirnoslo debidamente cumplimentado. Esta información nos ha sido requerida por la firma: «Financieros Unidos, S.A.».

Le recordamos, una vez más, que la información es totalmente confidencial y que sus respuestas permanecerán, por tanto, en la más absoluta reserva.

Agradecemos de antemano su colaboración y le enviamos un cordial saludo.

HISPANA CONSULTORES, S.A.

Anexo: Formulario.

ROBINSONES, S.A.
Gestiones y Fusiones
Arenal, 47
38002 MADRID

PAPELERA DEL NORTE, S.A. 24 de julio de 1989
Sardinero, 43
67003 TORRELAVEGA (Santander)

(A la atención de D. Fernán Orueta)

Estimado Sr. Orueta:

Confirmando nuestra conversación telefónica, le envío una copia de nuestro cuestionario normalizado para que, si es tan amable, nos lo devuelva lo más brevemente posible, con el fin de preparar nuestro informe y traer al probable comprador a España para que entre en contacto con ustedes.

También incluyo la carta formato que cubre nuestra comisión en caso de llevar a feliz término estas negociaciones, rogándole que me la devuelva por duplicado debidamente firmada y sellada.

A la espera de sus gratas noticias, le saluda atentamente.

Antonio Guzmán
Director

En cualquiera de los tres casos anteriores la carta tiene que estar redactada con habilidad para que resulte atractiva, pero a la vez tiene que ser totalmente objetiva y aportar datos concluyentes que lleven a buen término el asunto del cual tratan.

En el primer caso, es bastante frecuente solicitar la información mediante un cuestionario al que únicamente acompaña una carta explicativa.

Cuando se escribe para solicitar un puesto de trabajo es conveniente hacerlo a mano y no mecanografiado; proporcionando los datos solicitados, pero sin excederse. Ésta debe ser una carta interesante, porque en el caso contrario fácilmente terminará en el cesto de los papeles.

Por último, cuando se piden informes de una persona se debe hacer de una manera discreta y prudente; señalando que el contenido será confidencial; aclarando si se hace por indicación del interesado o no. El texto debe ser claro y sin ambigüedades.

EJERCICIOS

1. Redacte tres cartas contestando a las de solicitud que van anteriormente como modelo.

2. Escriba los sinónimos de las siguientes palabras:

saber
normal
cordial
término

nuevo
calidad
acuerdo
emblema
adquirir
posible
solicitud
mensajero
legítimo
corriente

CARTAS DE SOLICITUD

Almacenes Villagrande
Apartado 3 421
65402 ORENSE

15 de abril de 1989

Señores:

Me dirijo a ustedes en relación con el anuncio publicado en el diario El PAÍS del día 14 de abril, en el que solicitan empleadas-vendedoras.

Les ofrezco mis servicios para cubrir dicho puesto, ya que considero que reúno las condiciones exigidas.

Tengo en la actualidad 25 años, y una experiencia de tres años ininterrumpidos como vendedora en los Almacenes El Sol, donde pueden dirigirse ustedes para recabar informes sobre mis aptitudes y comportamiento.

Quedo en espera de sus noticias y les saludo atentamente.

María Gutiérrez

3. Redacte una carta de solicitud del tipo c) con los siguientes datos: La empresa «Informática SOFT» pide informes a «ASESORES 2.000» sobre la capacidad profesional, el rendimiento laboral y la seriedad de D. José García Pinar, al cual piensa contratar para un puesto de Técnico de sistemas operativos que está vacante; hay que tener en cuenta que D. José García ha trabajado anteriormente en una empresa dedicada a la informática, en un puesto de responsabilidad.

4. Coloque el acento en las palabras que lo necesiten, razonando la respuesta:

omitir
indicacion
obtendra
responsabilidad
satisfaccion
habia
cronica
causa

5. De entre las siguientes frases, escoja aquellas que son más adecuadas para las cartas de solicitud:

— Nos dirigimos a usted para manifestarle nuestro interés en la compra de unos terrenos.

— En espera de sus prontas noticias, le enviamos un cordial saludo.
— En contestación a su atento escrito, nos es grato comunicarles que la persona sobre la cual nos piden informes goza de un gran prestigio profesional.
— Acusamos recibo de su orden de suscripción y le expresamos nuestro agradecimiento.
— Me dirijo a ustedes en relación con el anuncio publicado en el diario «La Vanguardia».
— Les agradecemos de antemano sus respuestas, y les recordamos una vez más que su información será totalmente confidencial.
— Esperando que sepan ustedes disculpar este equívoco, les saludamos atentamente.

6. Escriba los antónimos de las siguientes palabras:

interés
público
antiguo
pronto
rápidamente
anticipación
adquirir
lentitud

CARTAS DE ACUSE DE RECIBO

Este tipo de escritos es muy frecuente en cualquier gestión comercial o empresa, ya que mediante estas cartas acusamos recibo de mercancías o géneros; bien para responder a nuestro proveedor comunicándole la correcta recepción de las mismas o bien para hacer las observaciones pertinentes en el caso de que dicha mercancía hubiera llegado hasta nosotros en mal estado, o incluso que rehusamos el envío por las causas aducidas en el escrito.

Otra modalidad es la de acuse de recibo de efectos o valores; en estas cartas es conveniente escribir las cantidades de forma que destaquen y sean fácilmente legibles; indicando, además, claramente el concepto por el cual se abonan las referidas cantidades. En el caso de que fuera necesario hacer alguna operación de sumas o restas para llegar a justificar un saldo, éstas se harán siempre fuera del cuerpo de la carta, bien al margen o al pie de la misma.

EJERCICIOS

7. Redacte una carta de acuse de recibo en la que se piden explicaciones a un proveedor de conservas de pescado, ya que una partida de latas de sardinas en aceite ha llegado deteriorada (las latas están considerablemente abolladas) y con el embalaje roto.

8. Responda Verdadero o Falso en las siguientes frases:

- a) La carta de acuse de recibo se emplea para pedir disculpas por no asistir a las reuniones.
- b) En este tipo de cartas las cifras deben ir escritas en números y en letras para evitar posibles confusiones.
- c) Se puede acusar recibo de valores.
- d) Cuando llevan sumas u otras operaciones, éstas se colocan dentro del cuerpo de la carta.

V F

9. Escriba el significado de las siguientes palabras:

Facturar:
Efectos comerciales:
Valores declarados:
Contabilizar:
Bonificación:
Extracto de cuenta:
Comprobante de ingreso:
Saldo de la cuenta:

10. Complete las frases con la expresión adecuada de entre las siguientes (a fin de que, a fin de, a condición de que, a condición de, a fuerza de):

— Recibimos el pedido insistir.

CARTAS DE ACUSE DE RECIBO

RENASA
Avda. de Navarra, 43
31002 LOGROÑO

2 de septiembre de 1989

Sr. D. José Balmes
Mayor, 34
43023 OVIEDO

Muy señor nuestro:

Acusamos recibo de su talón del Banco Español de Crédito número 595245 de pesetas 90.853.- (noventa mil ochocientos cincuenta y tres), cuyo importe abonamos en su cuenta como pago por las facturas números 285 y 286 de 22 y 30 de agosto, respectivamente. También le rogamos que nos remita firmados los recibos que le adjuntamos.

Sin otro particular, le saludamos atentamente.

Fdo. Javier Conde
Departamento de contabilidad

Anexo: Dos efectos comerciales y dos recibos.

Perforaciones y Sondeos, S.A.
Genil, 67-38002 MADRID

RIEGOS DE LEVANTE, S.A.
Pelayo, 54
46032 VALENCIA

23 de agosto de 1989

Señores:

Tenemos el gusto de acusar recibo a su petición de ofertas para hacer sondeos en el «Aluvial del Río». Hemos estudiado su solicitud con el mayor interés y sentimos tener que comunicarles que no nos es posible ofertar por tratarse de pozos de escasa profundidad.

Adjuntamos, para su información, detalle de nuestra maquinaria, y nos ponemos a su disposición para cuanto puedan necesitar.

Les saludamos cordialmente.

Ángel del Olmo
Departamento de sondeos

Andrés Domínguez
Arturo Soria, 23
53001 HUELVA

7 de julio de 1989

Conservera del Norte
Paz Novoa, 72
21003 VIGO

Muy señores míos:

Acabo de recibir, en el día de hoy, el envío realizado por ustedes correspondiente a mi pedido número 132 con fecha de 20 de junio último.

Adjunto les remito el talón número 5.002.700 del BARCLAYS por la cantidad de pesetas 145.080.- (ciento cuarenta y cinco mil ochenta) para abonar el saldo total del importe de su factura, tal como habíamos acordado previamente.

Les ruego que a la mayor brevedad posible me remitan su acuse de recibo y aprovecho la ocasión para saludarles atentamente.

Andrés Domínguez

Anexo: 1 talón del BARCLAYS, n.º 5.002.700

- Les concedieron un crédito pudieran pagar las facturas pendientes.
- Enviaron un talón bancario cancelar la deuda.
- Les vendieron la mercancía mantuvieran los precios establecidos de antemano.
- Podemos hacer la oferta reunir todos los requisitos exigidos en la convocatoria.
- Escribieron una carta al banco les mandasen el extracto de su cuenta corriente.

11. Lea atentamente las cartas que van a continuación y clasifíquelas según el asunto del cual tratan. Razone la respuesta.

Carta n.º 1:

GRUPO INFORMACIÓN DIRECTIVOS
Pozuelo, 43 - 38006 MADRID
Teléf. 543 22 19 - Télex 34882 GID

7 de abril de 1989

PROMOTORES DE LA CONSTRUCCION, S.A.
Alfonso XIII, 3
28015 MADRID

Señores:

Acusamos recibo de su orden de suscripción, por lo cual le expresamos nuestro agradecimiento.

Adjunto le remitimos la factura correspondiente, por cuyo importe y con esta misma fecha ponemos en circulación el recibo domiciliado, ya que ésta es la forma de pago elegida por ustedes.

Los datos correspondientes a su suscripción son los que se citan al pie de este escrito. Ante cualquier duda o reclamación que precisen hacernos, les rogamos que adjunten la etiqueta que lleva el último ejemplar recibido por ustedes, o en su defecto citen el código de su suscripción; de esta manera les podremos atender con mayor rapidez y eficacia.

Quedamos a su entera disposición y aprovechamos la ocasión para saludarles muy cordialmente.

Martín Fernández
Departamento de suscripciones

ANEXO: Factura de suscripción.

EDICIÓN: INFORMATIVO CONSTRUCCIÓN

CÓDIGO: M 76JV AX3

PERÍODO: enero/91 a febrero/92

Carta n.º 2

AQUATECNOS, S.A.
Vinaroz, 56 - 56003 CUENCA

Sr. D. Manuel Peláez

15 de septiembre de 1989

Vinateros, 38
71004 GUADALAJARA

n/ref. AG/32TR s/ref. M.D./ld

Muy señor nuestro:

Tenemos el gusto de informarle con respecto a la consulta que nos ha formulado sobre la transferencia de oxígeno en aguas, así como de la filtración de todo tipo de gases y líquidos diversos.

El oxígeno lo transferimos desde el simple aportado por compresor o soplante, o bien enriquecido en estado gaseoso o líquido.

Trabajamos con las últimas aportaciones tecnológicas que existen en este campo; desde la toma de muestras, pasando por el desarrollo del proyecto adecuado y concluyendo con el montaje y la definitiva instalación de los equipos específicos.

Para una mejor información le adjuntamos folleto informativo con todas las especificaciones técnicas.

Esperando que estos datos sean de su utilidad, le saludamos atentamente.

AQUATECNOS, S. A.
Director comercial

ANEXO: Folleto informativo.

12. Escriba las frases siguientes utilizando el estilo directo:

Ejemplo:

— Javier nos rogó que le remitiéramos firmados los recibos.

— Javier nos rogó: «Remítidme firmados los recibos».

— REGAL, S.A., nos comunicó que habían recibido nuestra oferta.

— Conserva del Norte reconoció que no habían abonado las facturas pendientes.

— Nos dijeron que ante cualquier duda o reclamación no dudásemos en llamarles por teléfono.

— Fernando Martínez reconoció que se había olvidado de adjuntar a la carta el folleto con las características técnicas de la nueva máquina.

— La empresa acordó que no harían ninguna oferta para el siguiente concurso.

13. Complete las frases siguientes con el adjetivo más adecuado:

— Trabajamos con la más tecnología que existe en el mercado actual.

— Atenderemos su solicitud con el interés.

— Le comunicamos que su instancia ha sido rechazada, ya que no cumple los requisitos en la convocatoria.

— Como es habitual, nuestros precios ya están desde el 1 de enero del año en curso.

— El boletín informativo que le enviamos servirá para que ustedes tengan una información.

— Contamos con la más y asistencia técnica.

— Les ofrecemos una oferta, mucho más ventajosa que la anterior.

CARTAS DE PEDIDO

Su finalidad es la de solicitar una orden o pedido de géneros o mercancías.

Éstos deben estar detallados con precisión para evitar confusiones o ambigüedades en el servicio de los mismos, concretando la forma de envío, el embalaje, la forma de pago junto con sus condiciones y el plazo de entrega.

La exposición de todos estos temas debe ser ordenada y clara, ya que al hacer el pedido se adquiere un compromiso.

En algunos casos las órdenes o pedidos no se hacen por carta, sino que se

LOS CEDROS RESIDENCIAL, S.A.
José Abascal, 4 - 1.º
34001 ZAMORA

MUROPLAST, S. L.
Carret. de León, s/n.
54021 VALLADOLID

3 de febrero de 1989

Señores:

Tenemos a bien pasarles pedido en firme de las persianas que a continuación se detallan, rogándoles que nos envíen las facturas por triplicado dentro de los diez días de su fecha de emisión, indicando en ellas el número de pedido.

25 persianas modelo TOPACIO	color marfil, a 726 ptas./m. ²
20 persianas modelo RUBI	color marfil, a 750 ptas./m. ²
70 persianas modelo AGATA	color marfil, a 860 ptas./m. ²

El envío se hará por transportes «La Rápida» y con cargo a mi cuenta. El plazo de entrega: entre cuatro y cinco semanas después del acuse de recibo del pedido. La forma de pago, como siempre, con una letra a 90 días.

Quedamos a la espera de sus noticias y aprovechamos la ocasión para saludarles muy atentamente.

Firmado: Pedro Martín
Administrador

CARTAS DE PEDIDO

GUÍAS Y MAPAS, S.L.
Alvargonzález, 16
35007 PALENCIA

3 de diciembre de 1989

Librería El Brocense
Prim, 82
78002 SORIA

Señores:

Hemos recibido su pedido de fecha 30 de noviembre y tomamos nota del mismo. Con respecto a las fechas de entrega les confirmamos el plazo marcado de 3 (tres) semanas previamente acordado. Con el deseo de haberles complacido, les saludan

GUÍAS Y MAPAS, S.A.

CARTAS DE PEDIDO

EURALUMINA, S.A.
Murillo, 64
65003 SEVILLA

30 de septiembre de 1989

PLOMESTAL, S.A.
La Herrera, 23
74004 VITORIA

Muy señores nuestros:

Les rogamos que se sirvan tomar nota del pedido que a continuación pasamos a detallar:

CANTIDAD	ESPECIFICACIÓN	PRECIO UNITARIO
200 Kg.	Plomo puro en láminas de 0,05 mm.	531
100 Kg.	Plomo puro en láminas de 0,08 mm.	628

El plazo de entrega tendrá como fecha tope el día 15 de octubre de 1989; el envío se hará por ferrocarril para entregar en ésta; los portes, como siempre, serán por cuenta de ustedes; el pago mediante tres letras, con vencimientos a 30, 60 y 90 días.

En espera de sus noticias, les saludamos atentamente.

EURALUMINA, S.A.
Jefe de compras

redactan en unos impresos o formularios que ya tienen las casillas correspondientes para indicar el número de géneros, tipos, calidades, etc., en cada uno de los casos. Éstos se hacen por triplicado, quedando el original para el comprador, y las otras dos copias, una para el vendedor y otra para el archivo de la empresa.

EJERCICIOS

14. Escriba una carta de pedido con los siguientes datos:

- Supermercados «El Esmero». c/ Alcalá, 12, de Torrejón de Ardoz (Madrid), hace un pedido de 200 cajas de botellas de aceite de oliva (0,4 grados de acidez máxima), a
- Aceitera EL OLIVAR, Polígono San Crisanto, Apartado 5.761, de Jaén.
- Plazo de entrega: 2 (dos) semanas.
- Forma de pago: al contado.
- Observaciones: enviar por Transportes Acevedo (portes pagados).

15. Entre las siguientes palabras, acentúe aquellas que lo necesiten de acuerdo con las reglas generales de acentuación, razonando la respuesta:

continuacion
pedido
envien
vencimiento
emision
ordenes
mercancia
genero

16. Complete los espacios en blanco con la expresión adecuada en cada caso (*tan pronto como, según, siempre que, ya que*):

— Les serviremos el pedido contemos con existencias.

— Han devuelto toda la mercancía, el embalaje estaba totalmente destrozado.

— Rellenaremos los formularios viene indicado en el anexo.

— Han suspendido todos los envíos, la fábrica ha sufrido un aparatoso incendio.

— Estaremos a su disposición ustedes nos necesiten.

— Podrán beneficiarse de nuestras ofertas cumplan con los plazos pactados de antemano.

17. Redacte la carta de contestación que Modas Madreselva enviaría a CREACIONES DE MODA BOPE, S. A., en respuesta a la carta del ejercicio 19.

18. Explique a qué equivalen *ello* y *lo* en las siguientes frases:

— No hemos recibido su pedido; por ello no le hemos podido contestar.

- Alguien tiene que romper el hielo; hazlo tú.
- Lo mejor de todo es su precio.
- Se lo dijeron en cuanto llegó.

19. Complete los espacios en blanco que aparecen en la siguiente carta de pedido:

BOPE, S.A. CREACIONES DE MODA
Caribe, 63-45006 LÉRIDA
Tel. 54 37 32. Télex 54872 BOP E

Modas Madreselva 7 de julio de 1989
Caspé, 43
78021 SORIA

Señores:

..... su pedido con fecha 3 del mes en curso. Sentimos no poder servirles la mercancía completa, ya que algunos de los géneros solicitados por en este momento; no obstante, les adjuntamos unas muestras de otros muy similares en calidad y colorido que pueden

Esperando que esta solución,, y a la espera de sus noticias al respecto, les saludamos atentamente.

Esteban Lamela
Departamento de Ventas

Anexo: Muestras de los artículos SERIE: 6164/6167/8372/8374.

CARTAS DE RECLAMACIÓN

La finalidad de estos escritos es la de poner de manifiesto las causas por las cuales los géneros o mercancías que solicitábamos, en las cartas del apartado anterior, no han llegado hasta nosotros tal y como habíamos acordado. Estas causas pueden ser de diferentes clases, entre ellas las más comunes son: retraso en la fecha de entrega, errores en la mercancía (calidades, peso, número, colorido, etc.), mal estado de los géneros por un embalaje defectuoso o por una forma de envío inadecuada.

Las cartas de reclamación tienen que ser precisas al explicar los detalles por los cuales se reclama y el porqué de la misma. El tono empleado debe ser enérgico, pero también cortés; no debemos olvidar que es posible que después de una primera carta de reclamación tengan que escribirse otras que refuercen a la primera, en cuyo caso habría que utilizar un tono algo más agresivo. De cualquier forma, siempre es conveniente tratar de llegar a un arreglo amistoso con el vendedor.

Por último, es importante que las reclamaciones se hagan siempre con la mayor brevedad posible; es decir, sin dejar pasar tiempo desde el momento en que se ha recibido la mercancía.

TEJIDOS E HILADOS, S.A.
San Bernardo, 128 47021 BARCELONA
Tel. 6543382 - Télex 46533 TEJIL E - Fax

TEXTILES DEL MEDITERRÁNEO
Balmes, 172 25 de octubre de 1989
39003 TARRAGONA

Señores:

Acabamos de recibir el envío de hilatura de algodón y poliéster, correspondiente a nuestro pedido número 236, de fecha 10 de los corrientes, y con sorpresa y disgusto por nuestra parte hemos comprobado que la mercancía ha llegado hasta nosotros en pésimas condiciones; el género está totalmente deteriorado, ya que los embalajes han llegado rotos.

Por esta causa, nos vemos obligados a rechazar el envío y de momento no giraremos el importe correspondiente. Por otra parte, aguardamos que ustedes nos indiquen qué es lo que debemos hacer con el género.

Esperamos sus prontas noticias y les saludamos muy atentamente.

TEJIDOS E HILADOS, S.A.
Fdo. Pedro Llorente

TEXTILES DEL MEDITERRÁNEO
BALMES, 172 - 39003 TARRAGONA
Tel. 286 55 37

TEJIDOS E HILADOS, S.A.
San Bernardo, 128
47021 BARCELONA

31 de octubre de 1989

Muy señores nuestros:

En respuesta a su carta de fecha 25 del presente mes, queremos comunicarles que lamentamos sinceramente lo ocurrido. Al parecer la causa de los desperfectos se ha debido a un descuido en el departamento de embalajes que ya hemos subsanado.

De todas maneras, y si ustedes lo estiman conveniente, podemos volver a servirles estos mismos géneros inmediatamente.

Esperamos su pronta respuesta y de nuevo les pedimos disculpas por las molestias que les hemos causado.

Reciban nuestros saludos cordiales.

El Jefe de Ventas

EJERCICIOS

20. Complete los espacios que aparecen en blanco en la siguiente carta de reclamación:

PUBLIEXPO, S.A.

Avenida Ciudad de Jaén, 48 - 56023 SEVILLA

Promotores de la Construcción

Meléndez Valdés, 4

24009 CADIZ

8 de enero de 1989

Señores:

..... el importe correspondiente al canon publicitario que deben satisfacer ustedes por el aprovechamiento publicitario de la finca sita en:

REY FRANCISCO, 42
CÁDIZ

Les rogamos que a la vuelta de correo o nos hagan saber las razones por las cuales no han hecho efectivo dicho importe.

Esperando les saludamos atentamente.

Leopoldo Tabernero
Administrador

21. Escoja de entre las frases siguientes aquellas que sean más adecuadas para las cartas de reclamación:

— Por este motivo les reclamamos los daños y perjuicios correspondientes.

— Tenemos el gusto de acusar recibo de su petición de ofertas.

— Sentimos lo ocurrido y esperamos poder subsanarlo a la mayor brevedad posible.

— Le ruego nuevamente que disculpe los trastornos que esta demora haya podido ocasionarle.

— Deseamos que visiten nuestras instalaciones para que puedan comprobar las inversiones realizadas recientemente.

— Esperamos que sea de su conformidad y les pedimos disculpas.

22. Escriba el significado de las siguientes palabras:

Pertinente:

Embalaje:

Trámite:

Demora:

Deterioro:

Involuntario:

Facturación:

Referencia:

23. Para indicar que un pedido no se ha recibido en perfecto estado, podemos emplear diferentes adjetivos, depende del objeto de que se trate. Escriba una frase con cada uno de los adjetivos que van a continuación:

Deteriorado:

Averiado:

Roto:

Manchado:

Rasgado:

Erróneo:

Estropeado:

Desgarrado:

24. Complete las frases siguientes con la preposición correcta:

— Inmediatamente nos hemos puesto contacto con la compañía de seguros.

— Los datos correspondientes su pedido son los que se citan al pie.

— La mercancía consta quince bultos, los cuales se les enviarán hoy mismo ferrocarril.

— Le adjuntamos un folleto informativo ... todas las especificaciones técnicas.

— Esperaba que trajera un formulario informes para cubrirlo aquí mismo.

— Leímos un anuncio el que solicitaban administrativos.

25. Redacte una carta de reclamación con los siguientes datos:

• Remitente: STER, S. A. — Prefabricados de Hormigón; c/ Martín de Vargas, 253; 78032 BARCELONA

• Destinatario: Riegos del Turia, S. A.; c/ Eduardo Dato, 45; 63008 VALENCIA

• Asunto: Riegos del Turia ha aceptado un proyecto realizado por la empresa STER, S. A. para construir un depósito de hormigón de 750 m.³, con un precio total de SESENTA Y DOS MIL CIENTO SETENTA Y CUATRO EUROS (62.174 euros), con un desembolso inicial de un 5% al comienzo de la obra. Los operarios ya llevan dos semanas trabajando, y Riegos del Turia aún no ha

CARTAS DE RECLAMACION

GARICOECHEA Hnos.
Santa Marta, 29
27002 IRÚN (Guipúzcoa)

Sr. D. Fernando Lorenzo 4 de septiembre de 1989
Valderribas, 16
48001 MADRID

Señor:

Acabamos de recibir por la AGENCIA FELGUE-RA una mercancía compuesta por cuatro cajas con 38.000 (treinta y cinco mil) cápsulas de plomo estañado y pintadas a tres colores; nuestra sorpresa ha sido enorme, ya que el pedido que nosotros habíamos hecho a su agente, Sr. Díaz, consistía en 10.000 (diez mil) cápsulas de plomo estañado, pintadas a un solo color.

En vista de que el género recibido no coincide en absoluto con el pedido realizado por nosotros, sentimos comunicarle que con fecha de hoy mismo hemos devuelto la mercancía.

Lamentamos este percance que sin duda será involuntario, y le rogamos que a la mayor brevedad posible nos hagan llegar nuestro pedido de una forma correcta.

Esperamos sus noticias y le saludamos atentamente.

GARICOECHEA Hnos.

abonado ninguna cantidad a STER, S.A.; la empresa constructora escribe a Riegos del Turia comunicándoles que si no hacen efectivos los pagos acordados, paralizarán las obras inmediatamente.

26. Responda Verdadero o Falso o a las frases siguientes:

a) Las cartas de reclamación se escriben para pedir explicaciones por un convenio que no ha sido cumplido, o bien que lo ha sido de una forma incorrecta.

b) Siempre son muy breves y en ellas no se hacen especificaciones ni se da ninguna clase de detalles.

c) El tono empleado habitualmente en este tipo de escritos debe ser muy agresivo y amenazante.

V F

d) Las causas que más frecuentemente dan lugar a estas cartas son: mal estado de las mercancías, diferencias en calidad y cantidad con respecto al pedido previo, retraso en el cumplimiento de lo convenido.

e) Las cartas de reclamación se deben hacer lo más rápidamente posible, ya que si dejamos pasar tiempo entre la causa de la queja y ésta, perderá efectividad.

V F

27. Escriba los antónimos de las siguientes palabras:

perjuicio
causa
incorrecto
vendedor
satisfacción
recibir
posibilidad

CARTAS DE RELACIONES CON LA BANCA

Los comerciantes y empresarios escriben a los Bancos por diferentes motivos, tales como solicitar préstamos o apertura de crédito, descontar los efectos comerciales, ordenar transferencias, realizar operaciones de comercio exterior, etc. Todos estos servicios se realizan a través de escritos, ya sean cartas, impresos o formularios diversos con los que cuenta el Banco al efecto, con o sin forma de carta.

Las cartas de relaciones con la banca deben estar redactadas con sumo cuidado y atención, ya que, como tienen por objeto operaciones monetarias, no pueden contener errores en las cantidades, plazos o condiciones. Por tanto, es conveniente que las cantidades vayan indicadas en cifras y en letras.

Por último, se debe tener en cuenta que la concisión y la precisión deben de ser la regla de oro de estas cartas, dando lugar a escritos muy breves.

EJERCICIOS

28. Rellene los espacios que aparecen en blanco en las cartas siguientes:

Carta n.º 1

BANCO FINANCIERO Y COMERCIAL - BANFICO -
Paseo del Rey, 78
63007 GRANADA
Sr. D. Alberto Manzano
Cuesta de San Vicente, 2
63005 GRANADA
14 de marzo de 1989

Muy señor nuestro:

Nos es a usted para enviarle la información fiscal de sus cuentas operativas correspondientes al ejercicio del año 1993.

Aprovechamos la nuestros servicios más novedosos en productos para desgravación. Entre los que destacan la cuenta Vivienda-Ahorro, con una rentabilidad financiera de hasta el 25%, o el Plan Personal para la Jubilación, con módulos desde 10.000 pesetas al mes.

Si estos servicios periódicamente recibirá nuestras ofertas, así como también la visita de nuestro asesor particular para la colocación de excedentes de tesorería.

Reciba un cordial saludo.

Bernardo González
DIRECTOR

CARTAS DE RELACIONES CON LA BANCA

TALLERES Y FUNDICIONES, S.A.
Avenida de los Reyes Católicos, 42
Tel. 5439126 - 53012 GUADALAJARA

BANCO DEL NORTE UNION
Doctor Cortezo, 132
58023 MADRID
16 de abril de 1997

s/rf. 042/BL
n/ref. 650/3EM
(A la atención del Sr. Felguera)

Señores:
Nos es grato enviarles los ejemplares de la DEPI, DE3 y DE4 para su domiciliación.

Les rogamos que nos devuelvan, a la mayor brevedad posible, el ejemplar DE3, es decir, el que corresponde al titular.

En espera de su respuesta, les saludamos atentamente.

Anselmo Pujadas
Gerente

Anexo: DEPI n.º 312181620-0.
HANNOVER PAPIER, Alfred/Leine (Alemania R.F.)

COMERCIAL DUERO, S.A.
Rivadeneira, 58 - 78003 PALENCIA
Teléf. 243 99 16 - Telex 67232 COMDU E

BANCO PALENTINO
Mirallero, 43
78002 PALENCIA

8 de febrero de 1989

Señores:

Les rogamos que abonen con cargo a nuestra cuenta corriente n.º 7000872341 los seguros sociales correspondientes a los meses de enero y febrero del año en curso, que les adjuntamos.

Les damos las gracias de antemano por su atención y les saludamos atentamente.

COMERCIAL DUERO, S.A.
Dep. de Contabilidad

Anexo: Seguros sociales.

ORDÓÑEZ y Cía.

Mayor, 49
2032 SORIA

BANCO CASTELLANO
General Arranz, 21
2001 SORIA

20 de noviembre de 1989

Muy señores nuestros:

Queremos el gusto de dirigirnos a ustedes para rogarles que abonen con cargo a nuestra cuenta corriente n.º 70/20128-03 el efecto comercial girado a nuestro cargo por la Compañía General de Plásticos; la fecha de vencimiento es el 30 de noviembre de 1992 y la cantidad de pesetas 315.500 (TRESCIENTAS QUINCE MIL QUINIENTAS).

Muy agradecidos, les saludamos cordialmente.

Fdo. Gerardo Sánchez
Administrador

Carta n.º 2

Fermín Palacios e Hijos
Santa Engracia, 91 45007 PAMPLONA

BANCO ESPAÑOL
Plaza del Rey, 7
45003 PAMPLONA 25 de mayo de 1998

Señores:

Rogamos transferir la
cantidad de pesetas 569.800 (.....)
a favor de EXPOINDUSTRIA, S.A.

TUDELA (Navarra)
c/c n.º 500000-8755-3
con cargo a nuestra cuenta corriente núme-
ro 500004577-4

Fermín Palacios

29. Redacte una carta dirigida al banco con el
que trabajamos para pedirles que nos envíen
un nuevo talonario de nuestra cuenta co-
rriente.

30. ¿Cuál es el significado de las siguientes pa-
labras?:

información fiscal
catálogo
asesor
cuenta corriente
transferencia

contabilidad
remesa
letra de cambio
formulario
amortizar

31. Complete el texto que va a continuación con
el tiempo verbal más adecuado:

Muy señores nuestros:

Nos (dirigir) a ustedes para recor-
darles que junto con nuestra remesa de letras
de fecha 29 de octubre pasado, les
(hacer) entrega de un efecto n.º 34.989 de
4.210 euros (CUATRO MIL DOSCIENTOS
DIEZ) a cargo de COMERCIAL DE PRO-
DUCTOS ALIMENTICIOS, para que la
..... (negociar), puesto que ya había
sido abonada por ustedes con fecha de 30 de
octubre.

Por la presente carta, les (rogar)
que (servirse) retirarla de la cir-
culación y que si (ser) tan ama-
bles, nos la (devolver) lo antes
posible.

..... (agradecer) de antemano su
deferencia y mientras (esperar) sus
noticias, les (saludar) atenta-
mente.

Departamento de Contabilidad

32. Escriba el sustantivo que corresponda a cada
uno de los verbos siguientes:

dirigir	negociar
saludar	ingresar
transferir	facturar
tramitar	contabilizar
demorar	devolver

CARTAS DE RELACIONES CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS

En las relaciones con la Administración surgen dos tipos de escritos clara-
mente diferenciados: los documentos oficiales y las cartas propiamente di-
chas. Entre los primeros destacan las instancias, oficios, actas y certifica-
dos, que estudiaremos más adelante; aquí nos limitaremos a los escritos
que surgen por la relación con los servicios públicos y que presentan la for-
ma externa de la carta.

El objeto de estas cartas suele ser el de confirmar, reclamar o pedir infor-
mación sobre algo; por lo tanto, deben de ser claras y precisas, evitando
la ambigüedad y utilizando un tono correcto y cortés.

DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE MURCIA
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA
Servicio de Publicaciones

BASORA, S. A.
Miranda, 9
23005 JAÉN

7 de octubre de 1987

Señores:

Con el fin de evitar que se acumulen las solitu-
des de renovación de la suscripción al BOLETÍN OFI-
CIAL DE LA DIPUTACIÓN DE MURCIA para 1988,
nos dirigimos a ustedes para indicarles la conve-
niencia de que estas renovaciones se realicen dentro
de los meses que faltan para terminar el año en cur-
so, para evitar retrasos no deseados.
El importe de la suscripción para 1988 es de quin-
ce mil pesetas (15.000), que será abonado mediante
talón nominativo conformado o bien giro postal a
nombre de BOLETÍN OFICIAL DE LA DIPUTACIÓN
DE MURCIA, y no por otro procedimiento.
Esperando que nos presten la colaboración solici-
tada.

EL JEFE DE SERVICIO
Fdo. Luis Puente

CONSTRUCCIONES Y DISEÑO, S.A.
Edificio MILAN 1 - San José, 7 - Planta 16
50004 ZARAGOZA - Tel. 233 86 51 - Télex 54353 CONDI E

ENTE ARAGONÉS DE LA ENERGÍA
Avenida de Teruel, 12
50005 ZARAGOZA

25 de noviembre de 1989

s/ref. 232/DG-4

n/ref. TR/pg

(A la atención de Dña. María Benítez)

Muy señores nuestros:

De conformidad con lo que nos habían solicitado, te-
nemos el gusto de devolverles los dos ejemplares del
contrato de Construcción LEZAMA, debidamente fir-
mado y sellado.

Al mismo tiempo, les confirmamos que ya hemos or-
denado el depósito de la correspondiente fianza a la
Compañía de Seguros CREDIEBRO, S.A.

Atentamente les saludan.

CONSTRUCCIONES Y DISEÑO, S.A.

anexo: Contrato LEZAMA (2 ejemplares).

IBERMUEBLE, S.A.
General Goded, 2 - 16004 CUENCA

Señor Alcalde-Presidente
del Ayuntamiento de
MOTA DEL CUERVO (Cuenca) 3 de abril de 1989

Muy señor nuestro:

Hemos tenido noticias de que ese Ayuntamiento pro-
yecta la construcción de un Centro Cívico y Cultural
y nos ofrecemos a ustedes como empresa especiali-
zada en todo tipo de equipamiento de interiores.

Estamos realizando obras de equipamiento en cen-
tros oficiales y privados de toda España, especial-
mente en las zonas de Castilla-León y Castilla-La
Mancha.

Adjuntamos catálogos de diversos equipos e instala-
ciones realizados por nosotros.

A la espera de sus gratas noticias, les saludamos
atentamente.

IBERMUEBLE, S.A.

Calvo y Fernández Hnos.
Avenida de Valderrama, 86
19003 GUADALAJARA

TESORERÍA TERRITORIAL
DE LA SEGURIDAD SOCIAL
GUADALAJARA

8 de noviembre de 1989

Muy señores nuestros:

Rogamos a ustedes que con el fin de acceder a Con-
cursos Públicos se sirvan extendernos un certificado
en el que conste que estamos al corriente en el pago
de las cuotas correspondientes al Régimen de la Se-
guridad Social hasta el mes de septiembre de 1989.
El certificado irá a favor de la empresa Calvo y Fer-
nández Hnos., dedicada a la actividad de Instalacio-
nes Eléctricas, domiciliada en esta capital, avenida
de Valderrama, 86.

Les saludamos muy atentamente.

Fdo. Antonio Calvo
Gerente

CARTAS
DE RELACIONES
CON LOS SERVICIOS
PÚBLICOS

EJERCICIOS

33. Escriba la carta que dirigió la **DIPUTACIÓN FORAL DE VIZCAYA a ACEROS DEL NORTE, S.A.**, reclamando la documentación y que motivó la que aparece a continuación:

ACEROS DEL NORTE, S.A.
Carretera de Santander, s/n.
48005 BILBAO

DIPUTACIÓN FORAL DE VIZCAYA
Departamento de Promoción
y Desarrollo Económico
Paseo de las Ánimas, 43 6 de abril de 1989
48001 BILBAO

s/rf. AM3/pdU n/ref. DR/mf

Asunto: Programa de Ayuda a la Inversión. Tramitación de subvenciones.

Muy señores nuestros:

En contestación a su atento escrito de fecha 15 de marzo, con fecha de salida el día 20 y recibido el 30 del citado mes, nos es grato adjuntarles la siguiente documentación:

- Certificado de la Seguridad Social.
- Memoria de Activos Genéricos.
- Memoria de Activos Específicos.
- TC1 y TC2 del mes de agosto de 1992.

Les recordamos que nuestro número de expediente es el FGR-5463024.

Atentamente.

ACEROS DEL NORTE, S.A.

34. Acentúe convenientemente las siguientes palabras; razone la respuesta y escriba una frase con cada una de las palabras:

inversion
implicito
numero
suscripcion
organica
clausula
generico
agradeceria

35. Complete las frases siguientes con la locución más adecuada para cada una de ellas (*aun cuando, aunque, caso de, caso de que, apenas, a poco de*):

— Nos presentaremos al próximo concurso no tengamos demasiadas probabilidades de ganarlo.

— tuvimos conocimiento de que el ENTE PÚBLICO proyectaba la construcción del nuevo edificio, nos ofrecimos como empresa especializada en este tipo de obras.

— Tomarán a su cargo la ejecución de las obras aceptar las cláusulas que figuran en el contrato.

— Aceptaron el precio final sabían que no había sido repercutido el I.V.A.

— Abriremos al público el próximo día 1 nos concedan la licencia de apertura.

— Nos enviaron los impresos haberlos pedido.

36. Responda Verdadero o Falso en las siguientes afirmaciones:

a) Para relacionarnos con los servicios públicos, únicamente podemos emplear la instancia.

b) Las cartas de relaciones con los servicios públicos se emplean generalmente para solicitar información, reclamar o confirmar algún asunto.

c) El tono empleado en estas cartas es duro y agresivo.

d) Estas cartas deben ser precisas, evitando siempre la ambigüedad.

e) Las actas, instancias y oficios constituyen los llamados escritos oficiales.

V F

37. Escriba una carta dirigida a la **DELEGACIÓN DE HACIENDA** en la cual hacemos una reclamación, ya que nuestra declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (I.R.P.F.) era negativa y no nos ha sido devuelta ninguna cantidad.

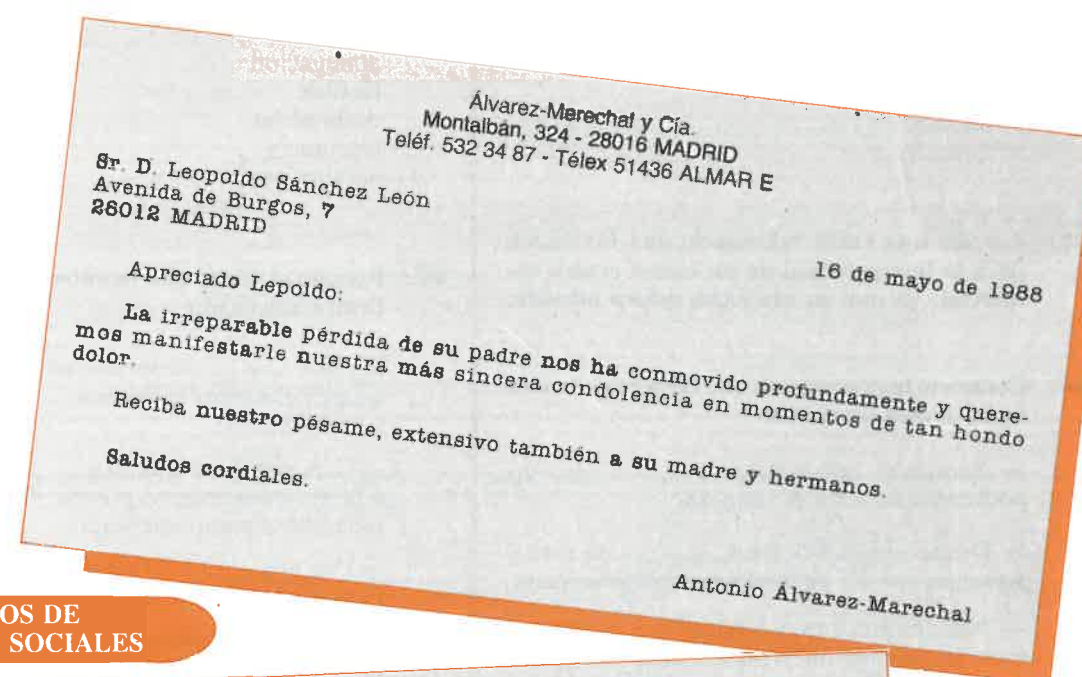
CARTAS SOCIALES

Este tipo de escritos surge entre empresas o bien entre personas particulares. No son cartas comerciales en sentido estricto, puesto que no tratan de negocios, sino que se emplean para felicitar, dar las gracias, invitar, dar el pésame, etc.

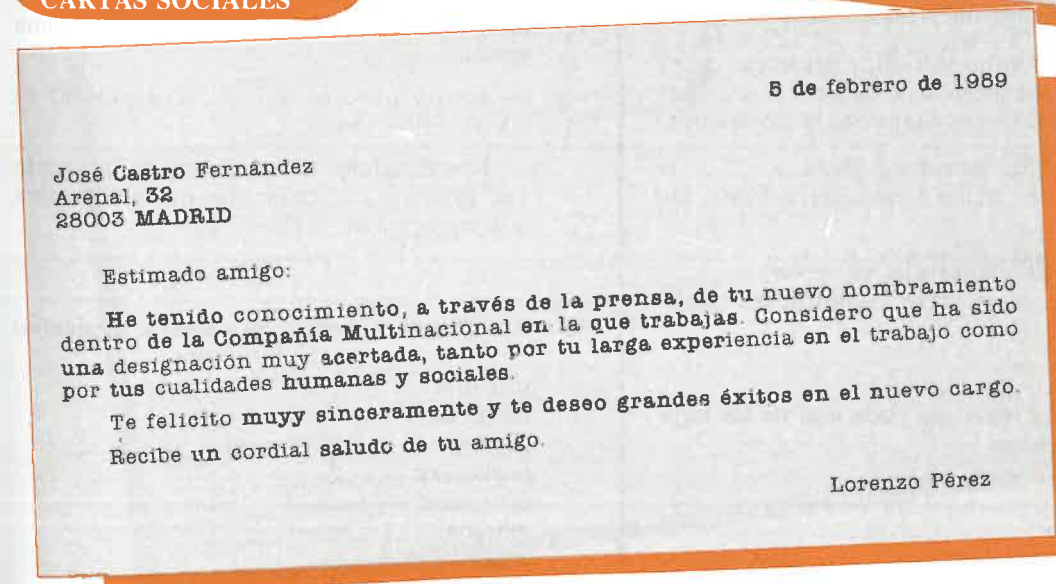
Deben redactarse con naturalidad, sencillez y en forma atractiva. El lenguaje ha de ser coloquial pero tendiendo al lenguaje culto, sin formulismos ni frases efusivas.

El tratamiento empleado dependerá de la relación que exista entre el remitente y el destinatario.

Cuando se producen entre particulares, se pueden escribir a mano; la carta se puede comenzar por la fecha, poniendo a continuación el nombre del destinatario y prescindiendo del nombre y dirección de quien escribe.



EJEMPLOS DE CARTAS SOCIALES



EJERCICIOS

38. Escriba una carta dirigida a nuestro antiguo socio, dándole la enhorabuena por la buena marcha de los negocios y por su amplia expansión en los últimos seis meses. Recordándole también nuestra relación profesional pasada y ofreciéndonos para una eventual colaboración.

39. ¿Cuál es el significado de las siguientes palabras?:

efusivo
condolencia
enhorabuena
eventual
definitivo
pésame
conmoción
felicitación

40. Escriba una carta rehusando una invitación para la inauguración de un nuevo centro comercial, ya que en esa fecha estará ausente.

41. Complete la preposición que falta en cada una de las frases siguientes:

— Sentimos informarles que no podremos asistir a la reunión.

— Desde el pasado día 4 la fecha presente, no he recibido su comunicación.

— Nos sentimos muy halagados y agradecemos su invitación mucho gusto.

— La elección ha sido muy acertada, tanto su experiencia, como sus conocimientos en el campo de la electrónica.

— Expusimos nuestras ideas el propósito de darlas a conocer a todos los compañeros.

— El éxito alcanzado se debe, gran parte, a su gran cualificación profesional.

42. Escriba una frase con cada uno de los adjetivos siguientes:

Estricto:
Irreparable:
Espléndido:
Desinteresado:

Incomparable:
Intachable:
Contento:
Confiado:
Abnegado:

(Si es necesario busque el significado en el diccionario previamente).

43. Separe convenientemente las sílabas de las palabras que van a continuación:

felicitación
reyerta
ostentoso
abnegación
factible
deslumbrar
tolerancia
agradecimiento

44. Escriba el verbo que va entre paréntesis en el tiempo adecuado:

— Nos(comunicar) que si no hacíamos efectivos los pagos, (retirar) las mercancías.

— Les rogamos que nos(devolver) a la mayor brevedad posible el ejemplar debidamente cumplimentado.

— Ya nos(avisar) de que usted no pensaba venir este año.

— El espectáculo programado para el domingo(retrasarse) hasta la próxima semana.

— Estos precios no(incluir) el I.V.A.

— Nos dirigimos a usted para comunicarle que ya(recibir) las novedades para la temporada de verano.

45. Acentúe, si es preciso, las palabras siguientes:

solicitud
redactar
gestion
proveedor
operacion
margen
credito
facilmente

CURRÍCULUM VITAE

Es un escrito en el cual se expresan de una forma comprensiva y resumida todos los datos personales y profesionales de una persona. Su objetivo es el de lograr una buena imagen del que aspira a un puesto de trabajo, y, por lo tanto, el currículum le sirve al que lo presenta como medio de promoción de sus méritos y experiencia profesional.

Su forma no es rígida ni se somete a estructuras fijas, pero debe guardar un orden cronológico en la relación de las actividades desarrolladas. El currículum debe ser sencillo, claro, verdadero, concreto y específico para cada caso.

Generalmente comienza con las palabras *currículum vitae* en lugar destacado y a continuación los apartados correspondientes.

Datos personales: nombre y apellidos, fecha y lugar de nacimiento, número del Documento Nacional de Identidad, dirección particular y profesional, números de teléfono y situación familiar.

EJEMPLOS DE CURRÍCULUM VITAE

CURRÍCULUM VITAE

Apellidos: Pérez Martínez
Nombre: María
Fecha de nacimiento: 28 de febrero de 1960
Nacionalidad: española
Estado Civil: soltera
Dirección particular: Alcalá, 247
28003 MADRID
Tel. 476 55 21
Dirección profesional: GESTIN, S.A.
Serrano, 13
28007 MADRID
Tel. 243 55 19 - 243 57 82

I. TITULACIONES ACADÉMICAS

Octubre 1977 - junio 1982: Licenciatura en Ciencias Económicas. Facultad de Económicas de la Universidad Autónoma de Madrid.

Octubre 1982 - junio 1983: Diplomatura en Comercio Exterior y C.E.E. Universidad Politécnica de Madrid.

Octubre 1983 - febrero 1984: Master en Gestión de Empresas, Instituto de Dirección de Empresas. Madrid.

II. EXPERIENCIA PROFESIONAL

Marzo 1984 - julio 1987: Banco Agro-Industrial de Almería. Responsable del Departamento de Extranjero (Relaciones C.E.E.).

Septiembre 1987 - abril 1990: Banco Central de Alcalá de Henares. Directora del Departamento de Inversiones Exteriores.

III. LENGUAS

Inglés: excelente.
Francés: excelente.
Alemán: bueno.

Formación y estudios: exposición cronológica de los estudios realizados, títulos obtenidos, centros y fechas en donde se obtuvieron.

Cursillos efectuados: destacando aquellos que estén relacionados con el puesto al que se opta.

Experiencia profesional: expresar las experiencias que tengan un verdadero contenido profesional indicando la fecha, nombre de entidad empleadora, actividad básica de ésta, título del cargo desempeñado, funciones encomendadas y promoción interna. Todo ello expuesto siguiendo un orden cronológico y a ser posible incluyendo los resultados obtenidos.

Otros datos de interés: como estudios o trabajos en empresas, centros de investigación, etc. En este apartado se deben incluir todos aquellos datos que verdaderamente puedan tener interés en relación al puesto que se pretende.

Idiomas conocidos: indicando su nivel de conocimientos hablado y/o escrito, en un grado regular, bueno o excelente.

Por último, hay que destacar la conveniencia, en algunos casos requisito obligado, de acreditar los datos expuestos mediante la documentación correspondiente, aunque esta documentación se suele presentar después de que la oferta de servicio haya sido considerada positivamente.

EJERCICIOS

46. Redacte el currículum vitae que presentaría el candidato más idóneo para optar al puesto de trabajo que se ofrece en el anuncio siguiente:

**IMPORTANTE EMPRESA MULTINACIONAL
DEL SECTOR DE GRANDES SUPERFICIES
PRECISA**

JEFE DE CONTROL DE GESTIÓN

SE REQUIERE: — Titulación Universitaria.
— Varios años de experiencia.
— Edad mínima 28 años.
— Dominio del idioma inglés.

SE OFRECE: — Ambiente de trabajo dinámico y satisfactorio.
— Retribución acorde con las cualidades del candidato.
— Posibilidad de promoción dentro de la empresa.

Las personas interesadas deberán enviar currículum vitae incluyendo expediente académico al Apartado 75.063-28080 MADRID.

47. Responda Verdadero o Falso en las siguientes frases:

- | | V | F |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
| a) El currículum vitae se puede redactar desde un punto de vista subjetivo, ya que los datos allí expuestos no necesitan justificación. | | |
| b) El currículum puede servir como medio de promoción a la persona que lo presenta. | | |
| c) Para su confección hay que atenderse a una estructura determinada. | | |
| d) Es conveniente incluir en el currículum todos aquellos datos que puedan tener interés en relación con el puesto solicitado. | | |
| e) La claridad y sinceridad no tienen importancia en la redacción del currículum. | | |

48. Redacte un currículum vitae para responder a la oferta de trabajo que va a continuación:

**COMPañIA DE SERVICIOS INFORMATICOS
DESEA INCORPORAR A SUS OFICINAS DE
BARCELONA VARIOS PROGRAMADORES Y
OPERADORES DE ORDENADOR**

Los candidatos, de edad entre 25 y 35 años, deberán tener formación universitaria y dominio del inglés técnico.

Se valorará la experiencia de ordenadores IBM 43** en torno a DOS y CICS.

Se ofrece incorporación inmediata en plantilla; sueldo a convenir, según experiencia de los candidatos; formación continuada por parte de la empresa.

Los interesados deben enviar currículum vitae escrito a mano, con pretensiones económicas y teléfono de contacto a:

SELECCIÓN DE PERSONAL, S.A.
Rambla de Cataluña, 43. 08005 BARCELONA

49. Escribir sinónimos de las siguientes palabras:

beneficio
requisito
respuesta
dominio
manejar
remunerar
sueldo
supervisar
ofrecer
tamaño

50. Diga cuáles son los apartados correspondientes del currículum vitae.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

51. Complete las preposiciones que faltan en el texto siguiente:

IMPULSO DE LA INVERSIÓN

CARMEN ALCAIDE

La inversión durante los años 1986 y 1987 ha sido, duda, la variable más dinámica cuadro macroeconómico. Después de varios años tasas negativas comenzó recuperarse en 1985 (3,9%), presentando posteriormente tasas reales espectaculares crecimiento (13,1% en 1986 y 15,9% 1987). La demanda inversión, llamada en términos contabilidad nacional formación bruta de capital (FBC), comprende la inversión capital fijo (FBCF) y la variación de existencias.

La formación bruta de capital fijo, que supone el 20,7% PIB (en pesetas corrientes 1987), comprende los siguientes apartados: inversión bienes de equipo (maquinaria), inversión material transporte (agrícola, industrial y comercial) y construcción (tanto viviendas como construcción no residencial).

El País, 31 de julio de 1988.

52. Diga qué significan las palabras del texto anterior:

inversión
dinámica
tasas
crecimiento
demanda
existencias
maquinaria
agrícola

53. Escriba una frase con cada uno de los adjetivos que van a continuación:

Específico:
Expansivo:
Creciente:
Productivo:
Moderado:
Positivo:
Remunerado:

Circular, saluda, memorándum, telegrama, télex, informe, presupuesto, cuestionario y convocatoria.

La actividad mercantil y económica da lugar a otros tipos de escritos además de la carta comercial. Éstos son muy variados y adoptan diferentes formas, que van desde la carta circular hasta las actas, cuestionarios, presupuestos, saludas, telegramas, etc., formando un amplio abanico.

Algunos presentan un lenguaje comprimido y breve, dado su carácter urgente, como el telegrama y el télex; otros se emplean para comunicarse dentro de la misma empresa, como el memorándum; las circulares tienen la misma forma de la carta; los de mayor extensión suelen ser los presupuestos e informes.

LA CIRCULAR Su característica principal es que va dirigida a muchos destinatarios diferentes con una información común, ya que su contenido interesa a todos

BANCO DEL SUROESTE
Pelayo, 24 - 41001 SEVILLA

D. Manuel Gutiérrez
Pelayo, 3
41001 SEVILLA

7 de marzo de 1989

Estimado Sr. Gutiérrez:

Tengo el gusto de dirigirme a usted para comunicarle que el BANCO DEL SUROESTE, siguiendo su política expansiva, acaba de inaugurar una nueva oficina muy cerca de su domicilio:

Calle Palayo, n.º 24.

Todo el equipo humano que formamos esta oficina queremos expresarle nuestro más cordial saludo e invitarle a visitar personalmente nuestra oficina. Donde nos encontrará, a su entera disposición, para informarle sobre los servicios de que dispone el BANCO DEL SUROESTE, que esperamos puedan ser de su interés, sin que esto suponga ningún tipo de compromiso por su parte.

Esperando poder saludarle personalmente, quedo a su disposición y le saludo atentamente.

Francisco Jiménez
Director

MAQUINARIAS REUNIDAS, S.A.
Blasco de Garay, 176
28015 MADRID

Sr. D. Antonio Menéndez
Alburquerque, 56
408003 BILBAO

25 de abril de 1989

Estimado cliente:

Nos complace informarle que, debido a un cambio de domicilio, NUESTRO SERVICIO POST-VENTA tiene ahora nuevos números de teléfono, que detallamos a continuación:

524 47 80
524 35 00
524 35 01

Confiamos en que tome buena nota de estos cambios y esperamos que nos disculpe si ello pudiera causarle alguna molestia.

Sin otro particular y agradeciéndole su confianza y colaboración, le saludamos cordialmente.

MAQUINARIAS REUNIDAS, S. A.
Servicio Post-Venta

los clientes de una misma empresa, o bien a un número considerable de destinatarios.

Es el tipo de carta que envía un banco a sus clientes para ofrecer un nuevo servicio, o un proveedor para comunicar una alteración en los precios establecidos de antemano, o simplemente para comunicar alguna variación en el número de teléfono o dirección. También se emplea la circular para anunciar la constitución, disolución o modificación de la propia empresa, en este caso, además de dar la noticia, también justificará las causas por las cuales se producen los cambios o modificaciones.

No podemos olvidar que la carta circular también puede tratar otros asuntos diversos, como las ofertas de servicios en su sentido más amplio, las ventas por correspondencia, ofertas de productos nuevos, etc.

Su aspecto y organización es igual al de la carta comercial, con la única diferencia de que suele ir impresa, dejando un espacio en blanco para el nombre y dirección del destinatario, que luego se escribe a máquina con letra lo más parecida posible y con tinta del mismo color. Su texto debe ser conciso y agradable para crear una buena impresión en el que la recibe.

CARTAS CIRCULARES

MAPAMUNDI
ESPECIALISTAS EN CARTOGRAFÍA
Ayala, 53 - 28001 MADRID
Tel. 543 22 98 - Fax 245 21 97

Sr. D. Gregorio Plans
Córcega, 21
08026 Barcelona

18 de mayo de 1989

Estimado cliente:

Ante la inminente publicación del nuevo ATLAS UNIVERSAL, obra en la que hemos tenido el honor de participar como asesores técnicos, queremos ante todo agradecerle la confianza que ha depositado en nosotros.

La otra es, con mucho, la más documentada y precisa que se ha publicado hasta el momento en el mundo de la cartografía; dado que es enciclopédica, en ella se pueden encontrar detalles que hasta ahora sólo habían ofrecido las obras superespecializadas.

Como gran novedad, queremos destacar el aspecto rigurosamente científico con que está tratada la exploración espacial del Universo, que en nuestra obra abarca desde el entorno de la Tierra hasta los más remotos confines, terminando con el uso del espacio en meteorología, telecomunicaciones, na-

vegación, recursos terrestres y estaciones espaciales con la microgravedad.

La obra cuenta también con un apéndice de completa bibliografía y un glosario que la hace indispensable en toda biblioteca de consulta.

Una vez más, esperamos que esta obra sea de su agrado, y le agradecemos su atención. Ante cualquier duda o dificultad no dude en consultarnos.

Atentamente.

MAPAMUNDI
Departamento comercial

EJERCICIOS

1. Complete los espacios en blanco que aparecen en las circulares siguientes:

Carta n.º 1

SOFT, S.A.
Carlos III, 25 - 29005 Málaga

ENTEC, S.A.
Fray Juan Gil, 23 23 de noviembre de 1990
28016 Madrid

Agradecemos su interés por los cursos en DISKETTES; le adjuntamos un diskette de demostración y un dossier en diskette.

Para acceder a cualquiera de ellos, introdúzcalo en la unidad A o B de su ordenador y teclee: SOFTSA. Siguiendo las indicaciones que aparecen en la pantalla, podrá ver el contenido y la demostración de los cursos.

Para realizar el pedido, se puede poner en contacto con nosotros por correo o, si prefiere, llámenos por teléfono.

....., le recordamos que la disponibilidad de los cursos es inmediata.

Departamento comercial

Carta n.º 2

MASLUZ IBÉRICA
Prim, 21 9 de febrero de 1990
48080 BILBAO

..... de la nueva lámpara electrónica que acabamos de lanzar al mercado internacional.

Sus características son las siguientes:

- * Ahorra hasta un 75% de energía.
- * Su duración es como la de 10 bombillas.
- * Enciende al instante y no pesa.
- * Proporciona luz suave y agradable.

Usted puede encontrar con esta lámpara la solución ideal; estamos seguros de

Departamento comercial

2. Escriba el significado de las palabras que van a continuación:

Destinatario:
Cliente:
Proveedor:
Modificación:
Papel impreso:
Venta por correspondencia:

Después de escribir el significado de las palabras anteriores, redacte una frase con cada una de ellas.

3. Complete las frases siguientes con el adjetivo más adecuado en cada caso:

- Esta máquina puede ser para usted la solución
- Nuestra obra es con mucho la más de cuantas se han publicado.
- Le rogamos que tome nota de los números de teléfono.
- Queremos darle una información y de las ventajas de nuestra revista.
- Estamos mejorando el servicio de transporte para hacerlo cada vez más y
- Una vez más, nos es muy dirigirnos a usted.
- Nuestro servicio de asistencia técnica está a su disposición.
- Tomaremos todas las medidas para evitar que las mercancías corran algún riesgo de rotura o deterioro.
- Nuestra organización sanitaria es la más y la que cuenta con los medios de diagnóstico moderno.

4. Redacte una circular en la que una entidad privada ofrece a sus posibles clientes una modalidad de seguro médico.

5. Forme los sustantivos que correspondan a los siguientes verbos:

publicar	confiar
colaborar	agradecer
complacer	disculpar
disponer	reparar

6. En cada uno de los espacios en blanco falta una preposición, complételo:

- El libro instrucciones se lo mandaremos la próxima semana las piezas de repuesto.
- Las características producto son las siguientes: está fabricado acero maleable y las juntas son goma.
- Les agradecería que me enviaran urgencia las pruebas que ya hayan realizado el laboratorio.
- El cliente deberá obtener las autorizaciones necesarias la realización de las obras.
- Este nuevo servicio garantiza la compatibilidad diferentes terminales.
- Desearía recibir información el seminario de ventas que van a realizar ustedes Madrid los días 15 y 16 mes próximo.
- Nuestra función consiste proporcionar exportador español la mayor información posible.

7. Redacte una carta circular en la que un Grupo Financiero ofrece a sus clientes un Plan de Jubilación Personal.

8. Coloque en el tiempo adecuado los verbos que están entre paréntesis en el texto:

UN DESEMBARCO ANUNCIADO

España (estar) de moda en Europa. Y ahora le (tocar) el turno a la construcción. El retroceso de las actividades constructoras en países del Tercer Mundo, unido al enorme potencial de crecimiento del sector español con vistas al año 1992 (impulsar) a las grandes empresas constructoras del continente a tomar posiciones en la Península. Según diversos analistas, España (ser) en los próximos tres años el país con mayor demanda de obra pública de la Comunidad Europea (CE).

De momento no se (poder) hablar de invasión de capital extranjero en el mercado nacional, pero sí de una frenética actividad negociadora que (poder) ver sus frutos en el desembarco de, al menos, dos gigantes de la construcción europea, Bouygues y Compagnie Générale de Eaux (CGE), en sendas compañías españolas antes del próximo verano.

Bouygues, el número uno en la clasificación europea, con una facturación de 50.100 millones de francos (unos 915.000 millones de pesetas) en 1988, (llevar) más de un año buscando novio infructuosamente. Primero fue Agromán y luego (intentar)

comprar Taboada Empresa Constructora (TECSA), la empresa de construcción líder en el País Vasco, que en marzo pasado (optar) por fusionarse con la madrileña Comylsa en lugar de vender.

El País, 23 de abril de 1989.

9. Explique qué significan en el texto las expresiones siguientes:

- Invasión de capital extranjero:
- El número uno en la clasificación europea:
- El desembarco de dos gigantes de la construcción:
- Más de un año buscando novio infructuosamente:
- La empresa de construcción líder del País Vasco:

10. Busque el antónimo correspondiente en la segunda columna:

decir	aclarar
negociante	atrás
apertura	abandonar
especial	desconocer
patrocinar	callar
percibir	cliente
adelante	cerrado
hábil	general
abierto	incapaz
confundir	cierre

11. Transforme las frases que van a continuación del estilo indirecto al estilo directo:

- El Presidente dijo que la negociación había fracasado porque la sociedad había pretendido tener un control mayoritario.
- Los expertos afirmaron que la estrategia comercial podría cambiar radicalmente en los próximos años.
- Algunos pensaron que los fondos en activos extranjeros estaban restringidos a los mercados de dinero y capitales.
- Las organizaciones empresariales estimaron que el crecimiento para el año 1988 sería superior (en torno al 9%) al del año anterior.
- El conferenciante dijo que estábamos en un proceso de inversión creciente.

12. Redacte una circular con el siguiente asunto:

- Un banco internacional, de reciente implantación en España, se dirige a sus posibles clientes para ofrecerles ventajosas ofertas, tanto en cuentas corrientes a la vista como a plazo fijo o cartillas de ahorro.

EL SALUDA

Es una comunicación breve, se utiliza para hacer notificaciones de cortesía o de protocolo (para invitar a algún acto, para comunicar una toma de posesión de un cargo, etc.); se escribe en tercera persona, con la palabra **saluda** destacando en grandes caracteres debajo del nombre o cargo que ostenta la persona que lo remite, el texto siempre comienza con la preposición —a—, y a continuación se ponen el nombre y los apellidos del destinatario, el saluda nunca va firmado.

EJEMPLOS DE SALUDAS

Antonio Martínez Soto
Médico-Odólogo

Saluda

a D. Gregorio Martín Lamelas y le comunica que a partir del próximo mes de mayo trasladará su consulta a la calle Barceló, 49.

Madrid, 12 de abril de 1990

El Delegado para Madrid
de la
Cía. de Seguros Ibéricos, S.A.

Saluda

a D. Felipe García Pérez, adjuntándole la nueva póliza y rogándole se sirva devolver firmado el ejemplar para la compañía.

Madrid, 2 de marzo de 1989

Serrano, 69

Tel. 494 12 33

El Presidente
del
Hogar Valenciano de Madrid

Saluda

al Sr. D. Ramón Plans Requena y se complace en invitarle al almuerzo-coloquio que dentro del Ciclo de Encuentros Empresariales tendrá lugar el próximo día 14 de febrero a las 14,30 horas.

Madrid, 3 de febrero de 1990

Hogar Valenciano
Restaurante «La Barraca»
Moratín, 29 - Madrid

EL MEMORÁNDUM

Es una comunicación breve que generalmente trata de un único tema, y se emplea dentro de las empresas de una manera informal, podríamos decir que es la correspondencia entre los miembros de una misma firma.

Se utiliza para confirmar, pedir datos, dar instrucciones o notificar algún envío, giro, etc. Se redacta comenzando con el membrete, la fecha, y a continuación dos líneas introducidas con las palabras **de** (remitente) y **a** (destinatario), pasando directamente al texto, que debe ser claro y conciso; al final va la firma.

EJEMPLOS DE MEMORÁNDUM

EDITORIAL HISPANOAMERICANA, S.A.

24 de junio de 1989

DE: María Mas Gutiérrez

A: Sres. Encargados del Departamento de Exportación.

Les recuerdo que los envíos de mercancías a Irlanda, se harán a partir de esta fecha por vía marítima, a través del puerto de Santander, para evitar las anomalías ocurridas anteriormente.

María Mas Gutiérrez
Directora

TEXTILES DEL NORTE, S.A.

9 de enero de 1990

DE: Antonio San Román

A: Carlota Álvarez

La mercancía está dispuesta para ser entregada a MACISA; le recuerdo, una vez más, que en las facturas que adjunte debe poner el número del albarán de entrega.

Antonio San Román

CEMTESA

7 de noviembre de 1989

DE: Juan Fernández

A: Ernesto Sanchis

Nos comunican nuestros clientes Sres. Oliver y Cía. que los nuevos precios son muy elevados en relación con los que tienen de la competencia. Revise las cotizaciones para ver si se pueden mejorar.

Juan Fernández
Dpto. de Ventas

EJERCICIOS

13. Responda Verdadero o Falso en las frases siguientes:

- a) El memorándum es un mensaje breve, de uso interno dentro de la propia empresa.
- b) El lenguaje empleado en las comunicaciones breves tiene que ser claro y conciso.
- c) El saluda es una comunicación que se emplea para reclamar los pagos pendientes.
- d) Al escribir un memorándum, no podemos olvidar que hay que poner la despedida.
- e) Las comunicaciones de carácter breve se escriben siempre en tercera persona.
- f) Tanto el saluda como el memorándum tratan un único tema.

V	F

14. Redacte un saluda con los siguientes datos:

- Remitente: el Presidente de la Cámara de Comercio e Industria de Valencia.
- Destinatario: D. Federico Muñoz Salinas.
- Asunto: cursar una invitación para la inauguración de un nuevo Centro Comercial, situado en el Polígono Industrial «Los Naranjos».

15. Escriba una frase con cada una de las siguientes palabras. Si es necesario, busque su significado en el diccionario:

Notificación:
Cortesía:
Adjuntar:

Informal:
Competencia:
Cotización:
Mercancía:
Solicitud:
Agradecimiento:
Invitación:

16. Separe las sílabas que forman cada una de las siguientes palabras:

presidente
memorándum
inauguración
significar
siguiente
industria

17. Relacione las palabras de una columna con los sinónimos que les correspondan en la otra:

corriente	fuerte
perturbar	inestable
intentar	eliminar
violento	genuino
excluir	vulgar
variable	brusco
desorientar	trastornar
sólido	despistar
auténtico	pretender
sospechar	suponer

18. Escriba las abreviaturas que corresponden a las siguientes palabras:

vencimiento	número	remitente
sociedad	señor	minuto
plaza	peso neto	sin número
descuento	calle	cuenta
gastos	carta	letra de cambio

EL TELEGRAMA Se usa para comunicaciones urgentes y breves, su brevedad le viene impuesta por el precio, ya que el telegrama se paga por el número de palabras que lo forman. Su redacción debe ser concisa y clara para que no dé lugar a equivocaciones. En el telegrama no se suelen emplear los signos de puntuación, por eso para separar frases se coloca la palabra **stop**.

Una variante del telegrama es el cablegrama, su diferencia consiste en que este último se envía a través del cable submarino, en combinación con el telégrafo.

EL FAX
o TELEFAX

En el momento actual, es uno de los procedimientos más empleados para llevar a cabo comunicaciones urgentes a distancia en el ámbito empresarial. Gracias a él se pueden enviar copias de cualquier tipo de carta o escrito comercial, ya que el fax admite diferentes formatos de papel.

Con este sistema se logra la perfecta reproducción de un documento escrito o gráfico que es copia del documento original, de ahí que no posea el carácter contractual de los documentos comerciales que tradicionalmente se envían por el correo postal. El fax proporciona una comunicación rápida y económica, pues para su empleo sólo se requiere un terminal telefónico con un dispositivo anejo.

Pero además, el fax también puede ser integrado como un periférico del ordenador; para ello es necesario establecer la conexión con la línea telefónica mediante un módem que hace posible la salida y recepción de la información. Los programas informáticos que están hoy en el mercado proporcionan diversos modelos de fax, gracias a los que cada empresa o institución puede personalizar sus escritos. Los diversos modelos de fax que proporcionan los programas informáticos también sirven para enviar notas, incluso manuscritas.

EJEMPLO
DE FAX

PUBLIVENTAJAS SAUL, S.A.
C/ Pintor Velázquez, 178
28100 ALCOBENDAS (Madrid)

Envío de fax

Para: Fernando Terradas García

Fax: 93 543 77 81

De: Ángel Briones Sanchís

Fecha: 09/05/02

Asunto: Contratación de personal adjunto

Páginas: 1

(Urgente

(Para revisar

(Comentarios

x Responder

(Reciclar

Estimado Sr. Terradas:

Les escribo para confirmarle los aspectos tratados en nuestra conversación telefónica de ayer por la tarde con respecto a la inserción de publicidad.

Tal como acordamos, procederemos inmediatamente a revisar los anuncios de contratación que usted nos remitió el pasado día 4 y posteriormente procederemos a su inserción en prensa, tal como ustedes han manifestado.

Espero su confirmación por escrito.

Saludos cordiales,

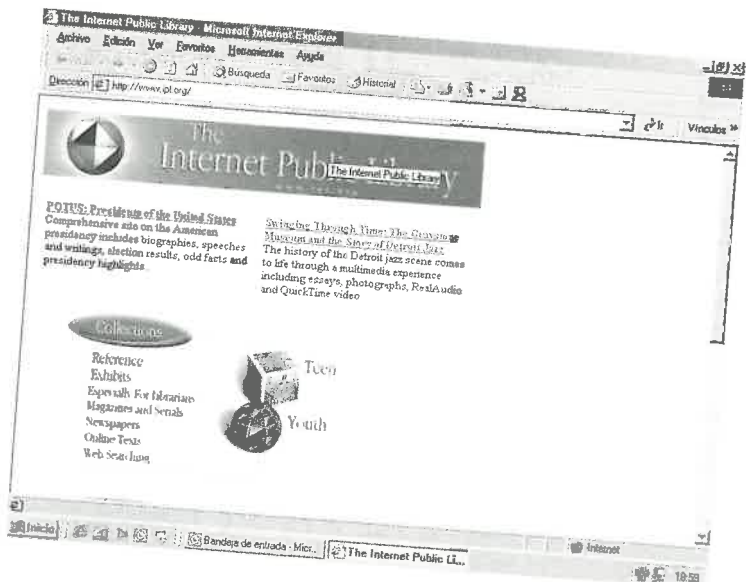
Fdo.: Ángel Briones Sanchís

EL CORREO
ELECTRÓNICO
(e-mail)

Es, junto con el fax, uno de los medios que más se utilizan actualmente en las empresas para comunicarse por escrito. Esta nueva forma de comunicación electrónica proporciona eficacia y rapidez, incluso en distancias transoceánicas, y da a la comunicación escrita una inmediatez para la respuesta, desconocida hasta ahora.

Su uso se ha generalizado rápidamente en los últimos años, tanto en el ámbito empresarial como en el institucional, e incluso como medio de comunicación interpersonal.

La expresión escrita en el correo electrónico se estructura con un nivel de formalización mucho menor que el de la carta. Consta de un breve saludo informal —cuando se trata de comunicaciones dentro de la empresa—, o más formalizado cuando el destinatario es ajeno a ella. El registro de lengua empleado también será más o menos formalizado según se trate de un destinatario u otro, pero siempre redactado con un estilo rápido y directo, prescindiendo de los formulismos que posee toda carta comercial. El mensaje es generalmente breve, ya que sirve de introducción para transmitir otras informaciones que se pueden acompañar con cualquier tipo de archivos informáticos (imágenes, archivos de sonido, aplicaciones informáticas, ficheros ejecutables, etcétera).



EJERCICIOS

19. Redacte un fax con el asunto siguiente:

- El Sr. Elizalde asistirá a la Convención de Fabricantes de Electrodomésticos (COFABREL), que tendrá lugar el día 31 de marzo en Huelva; por lo tanto, necesita contar con una habitación en un hotel céntrico para los días que dura dicha convención.
- El fax va dirigido a la organización de COFABREL.

20. Acabamos de recibir de un proveedor una maquinaria muy compleja que estábamos esperando desde hace bastante tiempo, pero al ir a probarla comprobamos que no funciona, parece que le falta alguna pieza...

- Envíe un correo electrónico al proveedor reclamando urgentemente la reparación de la maquinaria, tratando de explicar los detalles de la situación.

21. Complete los espacios en blanco con la expresión más adecuada en cada caso (*a medida que, antes de que, antes de, a pesar de que, a pesar de*):

- Comenzaremos el proceso de fabricación empecemos a recibir los pedidos.
- Les hemos enviado un fax habérselo confirmado antes por carta.
- Las obras se terminarán en el plazo previsto hemos tenido bastantes problemas con el material.
- Será preciso que el cliente ponga en funcionamiento la máquina sellar la garantía.

— Pensamos remodelar totalmente nuestras oficinas comience la temporada de otoño-invierno.

22. Escriba los derivados de las palabras siguientes:

- Factura:
- Documento:
- Público:
- Contar:
- Adquirir:
- Leer:

EL INFORME

Es una comunicación escrita que tiene por finalidad transmitir de forma clara, ordenada y objetiva una determinada información sobre unos hechos concretos, una situación o un problema, aportando sugerencias o soluciones que favorezcan el desarrollo de la empresa.

Generalmente va dirigido a un superior en rango y categoría, y tiene carácter interno dentro de la propia empresa.

Su extensión y contenido varían según el tema que trate.

El texto tiene que estar redactado con claridad, precisión y objetividad, además debe guardar un orden riguroso en su presentación, evitando los párrafos excesivamente largos.

ESQUEMA PARA
LA REDACCIÓN
DEL INFORME

TÍTULO
Autor

Exposición del problema

.....
.....
.....
.....
.....

Análisis del mismo

.....
.....
.....
.....
.....

Sugerencias

.....
.....
.....
.....

Conclusión

.....

Fecha

Firma

EJEMPLO DE INFORME

AMPLIACIÓN DEL MERCADO DE COMPLEJOS TRANSPARENTES

El presente informe trata de la conveniencia de ampliar el mercado de «Complejos Transparentes» en el campo del embalaje flexible, dada la importancia que este material está adquiriendo actualmente y la evolución previsible del mercado en un futuro próximo.

La complejidad del mercado existente y las fuertes inversiones que ello supone nos obligó a hacer previamente un análisis de mercado del embalaje flexible para poder disponer de los datos más relevantes del mes de julio pasado. En este análisis hemos tenido en cuenta los siguientes datos:

- 1.1. Ventas del mercado y productos dentro del mercado de «Complejos Transparentes».
- 1.2. Clientes de los diferentes sectores.
- 1.3. Precios de venta del mercado.
- 1.4. Posible penetración de la empresa en cada uno de ellos.
- 1.5. Programa de lanzamiento en nuevos mercados.
- 1.6. Estudio de inversiones que hay que realizar.
 - a) Estudio de costos.
 - b) Rentabilidad a la vista.

Una vez realizado el estudio de mercado y analizadas sus posibilidades de penetración, con las características especiales que concurren en el mismo, hemos visto claramente la necesidad de crear una Jefatura de Ventas con dedicación exclusiva a este nuevo mercado, para obtener una garantía de éxito. Esta decisión es imprescindible para la expansión y crecimiento de la empresa en el futuro, hasta tal punto que pensamos que va a marcar la política comercial a seguir.

Palencia, 30 de mayo de 1989

Santiago López
 Director de Ventas

EL PRESUPUESTO

Es un documento en el que se especifica el cómputo de los gastos que va a suponer la realización de una obra o cualquier otra inversión. El presupuesto se hace por anticipado, con una copia para la empresa y otra para el cliente.

EJEMPLO DE PRESUPUESTO

PEALSA

INFORME DE VISITAS

REPRESENTANTE N.º	ZONA	PROVINCIA
FECHA EN QUE SE HA VISITADO	SECTOR	
CLIENTE	ACTIVIDAD	CLASIFICACION
DIRECCION	POBLACION	
TELEFONO	TELEX	TELEFAX
PERSONAS ENTREVISTADAS		

MOTIVO DE LA VISITA
 OFERTA Y FECHA DE ENTREGA

PEDIDO Y FECHA DE ENTREGA
 PEDIDO DE PRUEBA HOMOLOGACION DE MATERIALES

PRODUCTOS QUE COMPRAN. CAPACIDAD DE CONSUMO Y CONDICIONES

ACCIONES A TOMAR

MATERIAL EMBALAJE FLEXIBLE

ESPECIFICACIONES	
CANTIDAD	PEGADO
ESPESOR	PRELACADO
LISO	BARNIZ DE SOBRE-IMPRESION
GOFRADO	BARNIZ TERMOSOLDABLE
BLANCO	REFERENCIA IMPRESION
COLOREADO	COLOR DE IMPRESION
FORMATOS	EMBALAJES
BOBINAS	FORMA DE ENVIO
MANDRIL	PORTES
DIAMETRO EXTERIOR	PRECIO POR KILO
PAPEL SOPORTE	PRECIO POR M.²

OBSERVACIONES

Para la elaboración de los presupuestos, algunas empresas tienen unos formularios especiales que van impresos con todas las divisiones y apartados correspondientes. En otras empresas, los presupuestos se redactan en cada caso determinado, describiendo con todo detalle cada uno de los aspectos

del mismo. El lenguaje utilizado debe ser preciso, claro y objetivo para lograr una descripción ordenada y clara.



PERFORACIONES Y RIEGOS, S. A.
Oficina: 8. Teléfs: 435 10 00 y 435 11 01. 28020 MADRID
Avenida General Sanjurjo, 4. Teléfs: 22 64 34. 24002 LEÓN

CLIENTE		FECHA	
		REFERENCIA	
OBRA PREVISTA: LOCALIDAD — FINCA — SONDEOS — PROFUNDIDAD — PERFORACION — ENTUBACION — ENGRAVILLADO — CEMENTACION — DESARROLLO — TESTIFICACION — Balsa de Lodos — ACCESOS-EMPLAZAMEN — AFORO			
Numero		Sistema	
Perforación con		mm m	
Tubería normal		mm m	
Filtro presurizado		mm m	
Grava		mm m	
Cementación inicial		m	
Desarrollo y limpieza		m	
Testificación eléctrica		m	
Balsa de lodos		m	
Accesos y emplazamiento		m	
Bomba de		l/s m	
Tiempo aforo		h	

EJEMPLO DE PRESUPUESTO

PROCALEF, S.A.
San Martín, 18 - 49001 ZAMORA

Presupuesto N.º 4328/89

PRESUPUESTO PARA LAS INSTALACIONES INDIVIDUALES DE CALEFACCIÓN EN UN EDIFICIO DE 15 VIVIENDAS

MEMORIA DESCRIPTIVA:

El objeto del presente presupuesto es el de dotar 15 viviendas con instalaciones individuales de calefacción y producción de agua caliente, utilizando calderas murales mixtas de gas propano.

NECESIDADES TÉRMICAS

Se han calculado las pérdidas de calor por transmisión conforme a los datos que nos proporcionan los diferentes elementos constructivos del edificio, teniendo en cuenta que estas pérdidas se incrementan con los adicionales de la orientación y con la acción del viento. Las temperaturas consideradas como base de nuestros cálculos han sido de 20° C en el interior.

CALDERAS:

Las calderas proyectadas son del tipo mural mixtas para calefacción y producción de agua caliente, utilizando como combustible el gas propano. La situación de las mismas será en la cocina de la vivienda, que deberá estar dotada con rejillas de ventilación. El circuito del agua caliente es independiente al de la calefacción. El caudal medio de agua caliente producido por cada caldera es de 10 a 12 litros por minuto, con un incremento de temperatura de 40° C.

RADIADORES:

Los radiadores son de chapa de acero y van colocados preferentemente bajo las ventanas, tienen 60 cm. de altura y 110 mm. de espesor. Van situados en las siguientes dependencias: comedor-estar, dormitorios, cuartos de baño, cuartos de aseo y vestíbulo. Todos los radiadores van provistos de llave de reglaje en la salida y detentor en el retorno, con el fin de poder efectuar un bloqueo individual de cada uno de los radiadores, sin necesidad de vaciar totalmente la instalación.

DISTRIBUCIONES GENERALES:

La distribución general de tuberías en cada vivienda se hará por el sistema bitubular. La instalación se realizará por el suelo de la vivienda. Todas las tuberías van protegidas con pintura de minio.

1

2

NUESTRO PRESUPUESTO COMPRENDE:

- 15 unidades de calderas RECALF modelo RGL-439-28 para una potencia térmica máxima de 18.000 Kcal., equipadas con:
 - Carcasa esmaltada en blanco.
 - Quemador universal tipo atmosférico para gas propano.
 - Purgador automático de aire.
 - Limitador de temperatura sanitaria.
 - Termo-manurreductor.
 - Grupo electrobomba para aceleración (totalmente silencioso).
 - Selector de temperatura.

15 unidades de conexiones flexibles de aluminio, desde la salida de gases de la caldera hasta la chimenea.

15 llaves de paso cromadas de 1/2" Ø.

15 llaves de macho para vaciado de 1/2" Ø.

173,03 m.² de superficie de radiación en 87 radiadores de chapa de acero.

87 llaves de escuadra cromadas Giacomini a 3/8" Ø.

87 detentores de escuadra cromados Giacomini a 3/8" Ø.

87 purgadores manuales a 1/8" Ø.

218 soportes de radiador en chapa de acero.

Tubería de acero negro con soldadura:

- 262 metros lineales de 3/4".
- 603 metros lineales de 1/2".
- 603 metros lineales de 3/8".

Pintura de tuberías con minio.

Transporte de materiales.

Mano de obra realizada por personal especializado.

TOTAL INSTALACIONES DE CALEFACCIÓN CON PRODUCCIÓN DE AGUA CALIENTE 2.546.399.—Ptas.

NOTA: Estos precios tendrán una validez de 15 días a partir de la fecha. Sobre el importe total de este presupuesto se aplicará el 6% correspondiente al I.V.A.

Zamora, 21 de septiembre de 1989

3

4

PERFORACIONES Y RIEGOS, S. A.

Hoja n.º

PRESUPUESTO	UNIDADES	CARACTERÍSTICAS	PRECIO UNITARIO	TOTAL
— PERFORACION		Perforación con de mm mm mm		
— ENTUBACION		Tubería mm mm mm mm mm mm mm mm Colocación y entubación tuberías		
— ENGRAVILLADO		Grava especial blanca Grava normal de zona Engravidado		
— CEMENTACION		Cementación inicial		
— DESARROLLO		Desarrollo y limpieza		
— TESTIFICACION		Testificación eléctrica		
— Balsa Lodos		Balsa de lodos		
— ACCESOS ENPL.		Accesos y emplazamiento		
— AFORO		Primeras 24 h. (manut.) Horas siguientes		
TOTAL				
FORMA DE PAGO:				

PERFORACIONES Y RIEGOS, S. A.

Hoja n.º

CONDICIONES GENERALES:	
— PRESTACIONES	PYRSA aporta la maquinaria, materiales y mano de obra precisos para la ejecución de la obra prevista, siendo de su cuenta todos los costos de los mismos.
— SISTEMA MAQUINARIA	El sondeo se efectuará con la maquinaria adecuada al sistema y características de la obra prevista. Si la profundidad, terreno u circunstancias reales varieran PYRSA podrá a su elección, cambiar la maquinaria, modificar las características o suspender los trabajos, efectuándose la liquidación en este caso, en función de la obra realizada.
— FACTURACION	La facturación se efectuará ajustándose a las obras de perforación realmente realizadas, así como a las tuberías, filtros y otros materiales colocados.
— ACCESOS ENPL.	Se será de cuenta del Cliente el acondicionamiento del acceso de camiones y vehículos ligeros al lugar del sondeo, así como la explotación necesaria para emplazamiento de la maquinaria y realización de los trabajos.
— AUTORIZACIONES	El Cliente deberá obtener las autorizaciones o permisos necesarios para la ejecución de los obras.
— ACTA FINAL	Al finalizar las obras se entregará un ACTA con el detalle de las realizadas, entregándosele una copia al Cliente.
— GARANTIAS	PYRSA garantiza la correcta ejecución del sondeo que permita el normal aprovechamiento de los raudales. En el momento en que el Cliente lo solicite, durante el primer año, se hará la ejecución del mismo se efectuarán las comprobaciones oportunas su presencia en la Jefatura de Minas de la Provincia, sometiéndose ambas partes al dictamen técnico de la misma. Caso de resultar necesario PYRSA efectuará las correcciones previstas. Será imprescindible para la aplicación de la garantía que el Propietario efectúe la correcta explotación del sondeo.

CONFORMIDAD
EL CLIENTE

PERFORACIONES Y RIEGOS S. A.
P. P.

EL
CUESTIONARIO

Se emplea para obtener información sobre la situación del mercado a través de los vendedores, consumidores, usuarios, detallistas, mayoristas, etc.

Se estructura a base de preguntas muy breves y concretas, cuya respuesta consiste, por lo general, en escoger una de las opciones dadas. Los cuestionarios suelen ir acompañados de una carta explicativa.

EJEMPLO
DE CUESTIONARIO:

ASISTENCIA TÉCNICA CANARIA, S.A.

1. ¿Cómo valora el contacto establecido con nuestra Compañía?

☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

2. El trato recibido por la persona que realizó la intervención, ¿cómo la evalúa?

☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

3. Si tuvo derecho a algún tipo de prestación tras su avería, ¿cómo considera que le fue facilitada?

☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

4. ¿La valoración global de la asistencia que usted ha recibido de ASISTENCIA TÉCNICA CANARIA, S. A., es:

☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

5. Observaciones y sugerencias:

**INSTITUTO DE LENGUAS MODERNAS
MADRID**

A los alumnos del Instituto de Lenguas Modernas

1. ¿Le interesaría hacer un «Curso de verano» en el Instituto, durante el verano de 1990?

2. Si le interesa, por favor, indique sus preferencias marcando con una X hasta dos de los siguientes meses y horarios:

Julio por la mañana	<input type="checkbox"/>
Julio por la tarde	<input type="checkbox"/>
Agosto por la mañana	<input type="checkbox"/>
Agosto por la tarde	<input type="checkbox"/>
Septiembre por la mañana	<input type="checkbox"/>
Septiembre por la tarde	<input type="checkbox"/>

3. Indique el horario que prefiere:

De 9,30 a 12,00 horas	<input type="checkbox"/>
De 10,00 a 12,30 horas	<input type="checkbox"/>
De 11,00 a 13,30 horas	<input type="checkbox"/>
De 12,00 a 14,30 horas	<input type="checkbox"/>
De 16,00 a 18,30 horas	<input type="checkbox"/>
De 17,00 a 19,30 horas	<input type="checkbox"/>
De 18,00 a 20,30 horas	<input type="checkbox"/>
De 19,00 a 21,30 horas	<input type="checkbox"/>

LA
CONVOCATORIA

Es un tipo de escrito que utilizan las empresas, los organismos o las instituciones para comunicar la fecha y el orden del día de una asamblea o reunión. La palabra que la identifica debe de ir en mayúscula y en lugar destacado.

EJEMPLO DE
CONVOCATORIA

SOCIEDAD RECREATIVA «LOS ÁLAMOS PLATEADOS»

Arenal, 21
21002 HUELVA

ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA

CONVOCATORIA

Se pone en conocimiento de los Señores Socios que, en cumplimiento de los artículo 23, 24 y 52 de los Estatutos Sociales, la Asamblea General Ordinaria se celebrará el día 17 de mayo de 1990 a las 18,00 horas en primera convocatoria, en el salón de actos de nuestra sede, c/ Arenal, 21, Huelva, con arreglo al siguiente

ORDEN DEL DÍA

- 1.º Exposición por la Presidencia de las actividades sociales en el Ejercicio de 1989.
- 2.º Aprobación del Balance de Situación y Cuenta de Resultados correspondientes al Ejercicio anterior.
- 3.º Aprobación del Presupuesto para el Ejercicio de 1990.
- 4.º Ruegos y preguntas.

Las cuentas del Ejercicio de 1989 se encuentran en las oficinas centrales de nuestra Sociedad, a disposición de los Señores Socios que quieran examinarlas, cualquier día laborable de 9,00 a 14,00 horas.

Se recuerda a los Señores Socios que de acuerdo con el artículo 34 de los Estatutos Sociales, para poder asistir a la Asamblea es imprescindible estar al corriente de pago de las cuotas, debiendo exhibir su Tarjeta de Socio para acreditarlo.

Huelva, mayo de 1990

Por el Consejo Directivo

EL PRESIDENTE

EJERCICIOS

23. Ponga el verbo que va entre paréntesis en el tiempo correcto:
- En el presente presupuesto no se (incluir) la gestión, el pago de honorarios, ni el I.V.A., que serán a cargo del cliente.
 - Confiando en que nuestra oferta (ser) de su interés, aprovechamos la oportunidad para saludarles.
 - Una copia de la credencial (ad-

juntarse) a cada presupuesto para garantía del cliente.

- La complejidad del problema nos (obligar) a enfocarlo desde varios puntos de vista diferentes.
- En un futuro próximo, el Sr. Martínez (ser) el responsable de todas las gestiones.
- El informe (resultar) totalmente positivo para la empresa.

24. Escriba los antónimos de las siguientes palabras:

breve
respuesta
presente
objetivo
éxito
complejidad
ampliar
exportar

25. Complete las frases siguientes:

— El presupuesto se hace con dos copias, una

— El cómputo de los gastos de una obra por anticipado recibe el nombre de

— El cuestionario consta de

— El texto del informe debe guardar en su presentación

— Para obtener información sobre la situación del mercado, servicios, etc., empleamos

26. Escriba el significado de cada adjetivo y redacte una frase con cada uno de ellos:

Necesario:

Válido:

Resuelto:

Preparado:

Controvertido:

Complicado:

Interesante:

Importante:

Exigente:

27. Complete las frases siguientes con la preposición más adecuada:

— Nuestra oferta es exclusiva y llega primera vez a España.

— Esperamos contar su visita durante los próximos días.

— La reunión de trabajo tendrá lugar la sala de convenciones de nuestra empresa.

— No olvide que estamos a su entera disposición cualquier consulta.

— Los envíos se harán por vía marítima evitar retrasos.

— Podrá contar nuestra colaboración todo momento.

28. Redacte un cuestionario para evaluar cuál es el nivel de conocimientos de la redacción comercial entre los alumnos de la clase.

29. Redacte un informe, valorando los resultados obtenidos en clase con el cuestionario de la prueba anterior.

30. ¿Cuál es el significado de las palabras siguientes? Escriba una frase con cada una de ellas:

Aprobación:

Financiero:

Orden del día:

Cuestionario:

Intermediario:

Presupuesto:

Asamblea:

Estatutos:

Inversión:

Informe:

31. Escriba tres palabras con la misma raíz de cada una de las que van a continuación:

Ampliar:

Mediar:

Convertir:

Proponer:

Invertir:

Aprobar:

32. Acentúe correctamente las palabras que van a continuación, razonando la respuesta con la regla empleada:

deficit
adquisicion
deposito
lider
dinamico
garantia
situa
pais

33. Ponga en el tiempo adecuado los verbos que van entre paréntesis en el texto siguiente:

CATADORES CON QUIMONO

BOSCO ESTERUELAS

España (estar) tan lejos de Japón como Japón lo (estar) de España. Y por ello no (ser) extraño que en un banquete de boda los asistentes (paladear) un buen cava español convencidos de que (tratar-se) de un exquisito champaña francés. Las autoridades japonesas (afirmar) que la culpa (ser) de los españoles por no haber sabido publicitar suficientemente nuestros vinos y licores en un mercado relativamente virgen y no sencillo. El Gobierno español no (compartir) plenamente esta tesis, pero, por si acaso, (poner) en marcha, desde el año pasado, un ambicioso programa para dar a conocer más los vinos españoles.

Todo ello no (ser) nada fácil, si se (tener) en cuenta que el mercado vinícola en Japón (ser) todavía irrelevante, pese a que la importación de vinos (dar) ya de hace 20 años.

El País, 23 de abril de 1989.

34. Diga qué significan las siguientes palabras y escriba una frase con cada una de ellas:

Banquete:

Cava:

Licores:

Vinícola:

Paladear:

Asistente:

Irrelevante:

