



Español para fines específicos: lectura y escritura de cartas formales



Spanish for Specific Purposes: reading and writing formal letters

Lidia del C. Unger y Eliana Oro Ozan

Docentes de ELE. Universidad Nacional de San Luis, Argentina
elianaoro@gmail.com

Lidia Del Carmen Unger es especialista en Enseñanza de Español como Lengua Extranjera y traductora de inglés-español-inglés. Fue docente en la Universidad Nacional de San Luis (UNSL), Argentina. Su especialidad es el español para fines específicos (discurso académico-científico). Coordinó el Programa de Español en la UNSL, y participó como organizadora y evaluadora del examen internacional CELU en la sede de San Luis (de 2008 a 2017). Actualmente trabaja en forma independiente como profesora de español, correctora de español-inglés y traductora.

Eliana Oro Ozan es licenciada en Fonoaudiología, diplomada en Enseñanza de Español como Lengua Segunda y Extranjera. Actualmente cursa la Maestría en Lenguaje y Cognición en la Universidad Nacional de Cuyo. Es responsable Académica del Programa de Español, evaluadora del examen internacional CELU en la sede de San Luis (desde 2013), y docente responsable de los cursos de español en la Universidad Nacional de San Luis.

RESUMEN

Esta unidad didáctica desarrolla un género discursivo (el de las cartas formales) que, como producto de una construcción social que tiene lugar en una cultura determinada, se usa con gran frecuencia en diversos contextos socioculturales, tales como solicitud de una beca, licencia por estudio y reclamo ante el municipio por ruidos molestos, entre otras situaciones cotidianas. El objetivo principal del trabajo es concientizar y capacitar al usuario de ELE sobre el conocimiento de este género a fin de poder utilizarlo con eficacia en ámbitos laborales y/o académicos. Las actividades propuestas se presentan en las siguientes secciones: *Pensamos...*, en la que se activan los conocimientos previos mediante preguntas disparadoras; *Leemos y realizamos ejercicios de comprensión*, en la que se presentan ejemplos de cartas como modelo para la actividad de escritura; y *Después de leer*, en la que se proponen prácticas orientadas a la producción. Finalmente, se incluye una actividad de au-

toevaluación. En definitiva, conocer este género discursivo es de suma importancia para el aprendiente de ELE a fin de optimizar su interacción con los hablantes nativos.

PALABRAS CLAVE

Español como lengua extranjera, español para fines específicos, género discursivo, cartas formales, carta de pedido/solicitud, carta de reclamo/queja

ABSTRACT

This didactic unit develops a genre (formal letters) that, as a product of a social construction taking place in a given culture, is very frequently used in sociocultural contexts, such as a scholarship or study leave application or a complaint to the local government about disturbing noises, among other everyday situations. The main objective of this work is to raise awareness and to train the users of Spanish as a Foreign Language (SFL) in this genre, in order to use it efficiently in labor and/or academic situations. The proposed activities are put forward in the following sections: *We think...* (prior knowledge is activated by triggering questions); *We read and complete comprehension activities* (some examples of letters are presented as a model for the writing activity); *After reading* (exercises aimed at students' production are proposed). Finally, a self-assessment activity is included. In conclusion, SFL learners need to know the particular uses of this genre in order to optimize their interaction with native speakers.

KEYWORDS

Spanish as a foreign language, Spanish for specific purposes, genre, formal letters, letter of request/application, letter of complaint

A. LA UNIDAD DIDÁCTICA

DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA: JUSTIFICACIÓN Y CONTEXTO	Esta propuesta pretende concientizar y capacitar al usuario de ELE sobre los géneros discursivos considerados como producto de una construcción social que tiene lugar en una cultura determinada. En este contexto, Bajtín (2002: 248) considera que "cada enunciado separado es, por supuesto, individual, pero cada esfera del uso de la lengua elabora sus tipos relativamente estables de enunciados, a los que denominamos géneros discursivos". Por otro lado, Cassany (2004: 41) menciona que "las destrezas comunicativas se integran unas en otras en los usos corrientes y también en el aula de ELE". En efecto, podemos señalar que ni la información que aporta el texto ni los conocimientos previos y las estrategias que usa cada hablante son universales, sino que están inmersos en cada comunidad cultural. En el marco del conocimiento propio de cada cultura se acuerdan prácticas discursivas, naturalizadas en modelos textuales y modalidades comunicativas relativamente estables. Por lo
---	---

	<p>tanto, podemos señalar que hay tantos géneros discursivos como culturas. Sin embargo, se observan en las distintas comunidades, ciertas estabilidades translingüísticas que se corresponden con sus necesidades sociales y comunicativas; es decir, se pueden observar características comunes en una y otra cultura. Consecuentemente, los estudiantes podrían rescatar estas semejanzas a partir de relacionar los modelos de sus lenguas nativas con los del español. En conclusión, el sujeto aprendiente de ELE necesita conocer los usos particulares de la comunicación escrita (géneros, prácticas culturales, tradición, etc.) de cada comunidad de habla a fin de optimizar su interacción con los hablantes nativos.</p>
NIVEL RECOMENDADO SEGÚN EL MCER	B1
OBJETIVOS DIDÁCTICOS	<p>Que el estudiante logre: Familiarizarse con modelos de cartas formales a través de la lectura. Analizar las situaciones que ameritan la presentación de cartas formales. Estudiar el propósito comunicativo y la estructura del género discursivo de las cartas formales. Redactar cartas formales a partir del material didáctico proporcionado.</p>
CONTENIDOS DE APRENDIZAJE (COMUNICATIVOS, LÉXICOS, GRAMATICALES, ETC.)	<p>Comunicativos</p> <ul style="list-style-type: none"> • dar y pedir información, solicitar una beca, pedir cotización de un producto, reclamar por un mal servicio, quejarse por falta de recolección de residuos, etc. <p>Léxicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • vocabulario de fórmulas de tratamiento y cortesía; expresiones relativas al género discursivo, por ejemplo: membrete, encabezamiento, remitente, etc. <p>Culturales</p> <ul style="list-style-type: none"> • elementos básicos del género discursivo (propósito comunicativo, participantes, contexto situacional y destinatarios).
ORGANIZACIÓN DEL ESPACIO Y EL TIEMPO	Tres sesiones de 45 minutos y 2 instancias de trabajo individual
RECURSOS MATERIALES	Modelos de cartas formales (de pedido/solicitud y reclamo/queja)
EVALUACIÓN	Autoevaluación

B. MATERIAL PARA LOS ALUMNOS

ESPAÑOL PARA FINES ESPECÍFICOS: LECTURA Y ESCRITURA DE CARTAS FORMALES

SESIÓN 1. CARTAS FORMALES

1. Pensamos...

- 1 ¿Por qué motivo escribiría una carta formal? ¿A quién?
- 2 ¿Cómo reconoce una carta formal?
- 3 ¿Qué información le parece que debe aparecer obligatoriamente?

2. Leemos y realizamos ejercicios de comprensión

Carta 1

LUGAR Y FECHA

Mendoza, 8 de marzo de 2019

NOMBRE Y DIRECCIÓN

Sra. Marisa González. Rivadavia 348 SAN LUIS

ENCABEZAMIENTO DEL DESTINATARIO

ASUNTO

Ref.: Invitación a inauguración

SALUDO

Distinguida Consejera:

CUERPO

Por medio de la presente, nos complace invitar a Ud. a la inauguración del Instituto de Lenguas (ILEN) el próximo 25 de marzo. El acto dará inicio a las 12:00 horas en la planta baja del edificio del IV bloque, Dr. Plácido Horas. La inauguración contará con la presencia de nuestro Rector y autoridades de la facultad.

DESPEDIDA

En la seguridad de contar con su grata presencia, saluda a Ud. cordialmente.

FIRMA

Félix Romero Comisión Organizadora

a. Elija, de las siguientes opciones, el saludo adecuado para iniciar una carta formal dirigida a una persona que no conoce.

- 1 Hola, señor:
- 2 Queridísimo señor:
- 3 Estimado señor:

b. ¿Dónde se incluyen los datos del emisor de la carta?

- 1 Arriba a la derecha, se detalla el nombre del emisor, su dirección, código postal y localidad.
- 2 Arriba a la derecha, aparece la localidad y fecha.
- 3 Debajo del saludo final de la carta.
- 4 Arriba a la izquierda, se detalla el nombre del emisor, su dirección, código postal y localidad.

3. Después de leer...

a. Reordene estos elementos de la siguiente carta formal y escriba la carta en el orden correcto:

- 1 A la espera de una resolución favorable, saludo a ustedes muy atentamente.
- 2 Buenos Aires, 12 de diciembre de 2015.
- 3 De mi consideración:
- 4 Por todo lo expuesto, solicito a ustedes contemplen mi caso al momento de evaluar si me corresponde la prórroga de la beca, dado que siempre he cumplido estrictamente con todos los requisitos hasta la fecha.
- 5 Silvia Álvarez
- 6 DNI 30448267
- 7 Esto trae como consecuencia que mi plan de trabajo se ha visto alterado y me encuentro ahora con dificultades para cumplir con la nueva reglamentación.
- 8 Sres. de la Comisión de becas de FLACSO
Sede Académica Argentina
CABA
S _____ / _____ D
- 9 Durante la vigencia de mi beca en 2015, tomé conocimiento de que se había adelantado la fecha límite de entrega de los trabajos finales de marzo de 2016 a diciembre de 2015.
- 10 Con relación a la renovación de la beca que me fue otorgada en 2011, me dirijo a ustedes a fin de solicitarles contemplen mi situación presente.

b. Explique brevemente el contenido de la carta.

SESIÓN 2. CARTA DE PEDIDO/SOLICITUD

Carta 2

San Luis, 28 de abril de 2019

EMPRESA DISTRIBUIDORA SAN LUIS S.A. (EDESAL S.A.)

Área Administrativa

S _____ / _____ D

Estimados señores:

Por medio de la presente, y ante quien corresponda, solicito la conexión del suministro eléctrico en el Barrio Universitario, Lote 17, Manzana 4, en Avda. Fuerza Aérea Argentina. Quisiera dejar constancia de que el pilar ya se encuentra construido bajo las normas técnicas por ustedes señaladas.

Esperando una pronta y favorable respuesta a mi pedido, me despido atentamente.

María Fernández

DNI: 22450971

1. Pensamos...

- ¿En qué circunstancias escribiría una carta de pedido en su país?
- Para usted, ¿es lo mismo una carta de pedido que una de solicitud?
- ¿En qué otras situaciones escribiría una carta de solicitud?
- ¿Qué información le parece que debe aparecer obligatoriamente?

2. Leemos y realizamos ejercicios de comprensión.

- ¿Cómo se da cuenta que es una carta de pedido?
- ¿Qué pedido se hace en el ejemplo anterior?
- ¿Qué registro/tratamiento se utiliza en la carta del ejemplo?

3. Después de leer...

a. Complete la siguiente carta de pedido

Buenos Aires,

De mi consideración:

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

Tengo el agrado de dirigirme

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

.....
.....

SESIÓN 3. CARTA DE RECLAMO/QUEJA

Carta 3

Mendoza, 2 de Junio de 2018

Sr. Manolo Ortiz
Director de Fondos de inversión
BANCO COLUMBIA
S _____ / _____ D

Estimado señor:

Por medio de la siguiente carta de reclamo, quisiera hacer constar mi insatisfacción con respecto al trato obtenido en su sucursal por parte del Sr. Francisco García, del Sector de Atención al Cliente, que amablemente nos atendió en un principio, hasta que la conversación tomó derroteros más calientes que finalizaron con una agresión a mi señora esposa.

No hemos realizado ninguna denuncia en la policía y preferiríamos que este lamentable suceso se arreglara por la vía amistosa. Sin embargo, le transmito mi más profundo malestar por lo sucedido, y le solicito una reunión con usted y con el señor Francisco presente, para que arreglemos todo de una forma civilizada.

Sin otro cometido, se despide atentamente.

Rodrigo Díaz
DNI 25467344
Cliente Premium Banking

1. Pensamos...

- a. ¿En qué casos escribiría una carta de reclamo? ¿A quién?
- b. ¿Qué información le parece que debería aparecer obligatoriamente?
- c. ¿Cuál sería el tono y estilo de esta carta?

2. Leemos y realizamos ejercicios de comprensión

a. Con respecto al formato:

1. ¿Qué elementos de la forma de tratar al destinatario le indican que es una carta formal?
2. ¿Le parece que el emisor de la carta es cliente de la institución a la que le escribe? ¿Por qué?

b. Con respecto al contenido:

1. ¿Cuál es el motivo del reclamo o queja?
2. Señale al menos dos palabras o expresiones de tono negativo que le indican que se está presentando una queja.

3. Después de leer...

Usted es el Sr. Ortiz y le escribe una carta de respuesta al Sr. Díaz pidiendo disculpas y proponiéndole una solución amigable a la queja. Puede utilizar alguna/s de las siguientes expresiones:

1) Lamento mucho/profundamente...; **2)** Deseo disculparme con su...; **3)** Trato descortés del Sr. Francisco...; **4)** A fin de solucionar este problema...; **5)** Le propongo un/una...; **6)** Quedo a su disposición para...; **7)** Esperando poder reparar...; **8)** Saludo a usted y a su señora con toda consideración/ muy atentamente.

4. Escribimos una carta formal.

Elija una de estas dos situaciones y escriba una carta de reclamo:

1. Usted compró un electrodoméstico con garantía en un negocio local y, luego de usarlo unos pocos días, dejó de funcionar. En el negocio donde lo compró le dan el nombre y dirección del servicio autorizado pero no logra que se lo arregle. Escribe entonces a la casa central para presentar una queja.
2. Usted viajó con su familia con una empresa de transporte de larga distancia y se descompuso el micro durante la noche. Todos los pasajeros tuvieron que esperar varias horas en

medio de la ruta sin que les ofrecieran una solución. Tampoco les proporcionaron alimentos. Cuando llega a destino, hace un reclamo verbal en la ventanilla de esa empresa pero le dicen que debe mandar una carta a la oficina central, que está en Buenos Aires.

SESIÓN 4. AUTOEVALUACIÓN

1. ¿Qué aprendí en esta unidad didáctica, y qué es lo que me falta consolidar? Complete el siguiente cuadro:

ACTIVIDAD	PUEDO HACERLO			NO PUEDO HACERLO
	MUY BIEN	BIEN	CON DIFICULTAD	
Puedo reconocer una carta formal				
Puedo reconocer una carta de pedido				
Puedo reconocer una carta de reclamo				
Conozco las características principales de una carta formal				
Conozco las características principales de una carta de pedido				
Conozco las características principales de una carta de reclamo				
Conozco las diferencias de tratamiento				
Conozco las diferencias de vocabulario				
Puedo redactar una carta formal de pedido				
Puedo redactar una carta formal de reclamo				
Utilizo el vocabulario específico en una carta de pedido				
Utilizo el vocabulario específico en una carta de reclamo				
Puedo reemplazar los sustantivos ya mencionados en el texto por pronombres				
Utilizo sinónimos para no repetir palabras				
Leo un texto y extraigo la información necesaria para escribir otro texto				
Escribo un texto utilizando la información que extraigo de otro				

C. EXPLOTACIÓN DIDÁCTICA / GUÍA DEL PROFESOR

Se incluye información sobre el género discursivo abordado a fin de facilitar la tarea del profesor en la presentación del tema. A continuación, se agrega información de las sesiones y las respuestas a las actividades planteadas.

¿QUÉ ES UNA CARTA FORMAL?

Las cartas son comunicaciones escritas que sirven para relacionarnos con otras personas; pueden tener distintos objetivos (saludar, agradecer, invitar, felicitar, informar, solicitar, reclamar, etc.). Se dividen en dos grupos: las familiares o informales y las formales. En esta unidad estudiaremos solamente las cartas formales, ya que consideramos que las informales han dejado de usarse de una forma generalizada en nuestra cultura.

Estas cartas tienen un formato que es fácilmente reconocible y que incluye los siguientes elementos:

- **Encabezamiento:** abarca la parte superior de la carta. Contiene el lugar desde donde se escribe y la fecha. También se incluye el nombre del destinatario, el cargo que tiene en la institución o empresa y dirección o, en el caso de que se entregue la carta personalmente, la sigla “S / D” (su despacho) o la palabra “Presente”.
- **Asunto:** a continuación del encabezamiento, generalmente se coloca el tema principal de la carta.
- **Saludo:** se menciona el destinatario con un tratamiento de cortesía:

Estimado Sr. ____:

De mi consideración:

Distinguida Sra. ____:

- **Cuerpo:** se compone de tres partes, generalmente: una introducción, un núcleo y una conclusión.

En la **introducción** se suele hacer referencia a la correspondencia anterior, agradecer al destinatario y/o indicar el motivo de la carta. Ejemplos: i) Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para...; ii) En mi calidad de ____, solicito a Ud....; iii) Me dirijo a Ud. a fin de...; iv) Me es grato ofrecerles...; v) Me es grato dirigirme a Ud. a fin de...; vi) Motiva este reclamo, pedido, etc.

En el **núcleo** se desarrolla la idea principal de la carta y se señalan detalles importantes (contexto temporal y espacial, descripción de la situación, etc.). El estilo debe ser lo más claro y

cortés posible, aun en el caso de la queja.

Se termina con una **conclusión** que sirve de resumen de la carta y/o de deseo de que se concrete el pedido/reclamo, etc. Ejemplos: i) A la espera de una resolución favorable,...; ii) Agradeciendo desde ya su atención/buena disposición,...; iii) A la espera de una rápida respuesta,...; iv) Quedo a su disposición para...

Despedida: se realiza un saludo final: 1) Cordialmente; 2) Saludos cordiales; 3) Saludo a Ud. (muy) atentamente; 4) Aprovechamos la oportunidad para saludarlo atentamente; 5) Sin más, me despido de Ud. con toda consideración.

Firma: se incluye la firma manuscrita del emisor, aclaración de su nombre y cargo o número de documento.

¿QUÉ ES UNA CARTA DE PEDIDO?

La carta de pedido la utilizan empresas y establecimientos comerciales para realizar peticiones o encargos de productos, materiales, herramientas o servicios. Por otro lado, la carta de solicitud se utiliza en ámbitos académicos, económicos o institucionales para una gran variedad de temas: petición de empleos, indemnizaciones, becas, temas bancarios, etc.

¿QUÉ ES UNA CARTA DE RECLAMO/QUEJA?

La carta de reclamo se utiliza para expresar una queja o disconformidad con relación a un producto, una demora o mal servicio recibido.

En esta unidad didáctica las actividades propuestas se presentan en las siguientes secciones:

- ⇒ *Pensamos...*: se activan los conocimientos previos mediante preguntas disparadoras, a fin de actualizar la información que ya poseen los aprendientes, referida al tipo de cartas en estudio.
- ⇒ *Leemos y realizamos ejercicios de comprensión*: se presentan ejemplos de cartas como modelo para la actividad de escritura, a la vez que se ejercita la comprensión lectora en ELE.
- ⇒ *Después de leer*: se proponen prácticas orientadas a la producción en una secuencia de menor a mayor complejidad; se comienza con cartas incompletas y se finaliza con la redacción de cartas formales con un propósito comunicativo concreto (de solicitud o de reclamo).

Con relación a los tres encuentros pautados, el primero se desarrollará la Sesión 1, referida al estudio de la carta formal en general; en el segundo encuentro, se abordará la Sesión 2, relacionada con la carta de pedido/solicitud; y el tercero (Sesión 3), a la carta de reclamo o queja. En la Sesión 4 proponemos una actividad de autoevaluación a fin de que los aprendientes evalúen su propio

aprendizaje.

El objetivo de las instancias de trabajo individual propuestas (referidas a la redacción de las cartas) es que el aprendiente se familiarice con el contenido didáctico presentado.

SOLUCIONES

SESIÓN 1

1. Respuestas abiertas;

2. a. 3; b.3;

3. a. 2, 8, 3, 10, 9, 7, 4, 1, 5, 6; b. Respuestas abiertas.

SESIÓN 2

1. Respuestas abiertas;

2. a. Por la palabra *solicito*; b. y c. Respuestas abiertas

SESIÓN 3

1. Respuestas abiertas;

2. a.1. Lo trata de Ud. y con cortesía, utiliza una despedida formal; a. 2. Sí es cliente porque coloca a continuación de su firma, su categoría de cliente; b.1. Respuesta abierta; b.2. Carta de reclamo, insatisfacción, agresión, lamentable suceso, transmito mi más profundo malestar; 3. y 4. Son ejercicios de redacción.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bajtín, Mijail (2002): *Estética de la Creación Verbal*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores, 248.

Cassany, Daniel (2003): "La lectura y escritura de géneros profesionales en EFE". En: Antonio V de, Jauregi K. *Español para fines específicos*. Actas del II Congreso Internacional de Español para Fines Específicos. Amsterdam: Ministerio de Educación y Ciencia del Reino de España, 40-64.

Unger, Lidia (2012): *Comunicaciones epistolares*. Unidad didáctica. Trabajo final de la Especialización en Enseñanza de Español como Lengua Extranjera. Universidad Nacional de La Plata, Argentina. Trabajo no publicado.

FUENTE DE LOS GRÁFICOS Y DE LAS IMÁGENES

Gráfico	Fuente	Título	Autor
Carta 1	Elaboración propia	Modelo de carta formal	Oro Ozan
Carta 2	Elaboración propia	Modelo de carta pedido	Oro Ozan
Carta 3	Elaboración propia	Modelo de carta reclamo/queja	Unger

