



# **CBS**

## **Colegio Bautista Shalom**



### **Redacción y Correspondencia**

**4 PAE**

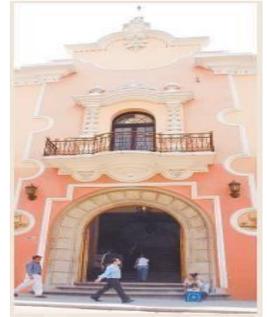
**5 Segunda Unidad**

## Semana 1

### Comunicaciones Urgentes

El proceso acelerado de la economía de libre empresa que rige el ciclo actual, no admite demora alguna en las actividades comerciales.

En algunas ocasiones necesitamos saber en el mismo día cuanto cobra la fábrica "X" o "Z" de Alemania o Bélgica por la construcción de un puente, o cual es la cotización en New York o Londres de algún artículo del cual hay gran demanda en nuestro mercado, y para obtenerlo nos valemos de las comunicaciones urgentes.



#### Medios propios que posee la empresa para llevar a cabo las comunicaciones urgentes.

- EL TELÉFONO: es el medio más empleado para llevar a cabo las comunicaciones habladas urgentes.
- EL TÉLEX: es el antecedente del fax. Permite enviar y recibir mensajes a distancia entre las empresas abonadas que posean un terminal instalado.
- EL FAX: es un sistema autónomo que transmite datos por medio de impulsos eléctricos a través de la red telefónica.
- EL CORREO ELECTRÓNICO: sistema de comunicación electrónico que se lleva a cabo mediante los diferentes medios empleados en las redes.
- INTRANET: es un tipo de red que permite compartir y transmitir información dentro de una empresa.



## Semana 2

### El Correo

Actualmente, el correo está a cargo de una empresa internacional.

La correspondencia se clasifica en:

- Cartas
- Impresos
- Paquetes
- Encomiendas

#### Carta Electrónica o Mensaje Comercial

Es un servicio postal al cual se le llama Carta Electrónica o Mensaje Comercial, se utiliza Vía Internet, pueden enviarse desde cualquier agencia de El Correo a cualquier lugar de la República, donde se imprime el mensaje en hojas membretadas de El Correo y se envía dentro de un sobre a su destinatario en el menor tiempo posible.

Se utilizan para enviar:

- Cobros
- Citaciones
  
- Notificaciones
- Confirmaciones
- Circulares
- Felicitaciones
- Recordatorio, etc.

### Semana 3

## Servicio de Correo Privado

Actualmente en Guatemala contamos con empresas de correo privadas, que hacen cualquier tipo de envío legal a cualquier parte del mundo. Estas empresas brindan seguridad y rapidez en sus envíos, además cuenta con transportes aéreos, terrestres o marítimos.



La tarifa por envío depende del peso, tamaño y lugar a donde deseamos hacer llegar los documentos, mercadería o cualquier clase de objetos.

Dentro de estas empresas podemos mencionar:

**DHL**, Empresa Internacional que traslada los envíos a cualquier parte del mundo.

**TRANSVAL**, Empresa que transporta valores dentro de la república. Trabaja para empresas como: bancos, grandes almacenes, etc.

**CORREO RAPIDO**, Empresa nacional que transporta documentos y paquetes dentro del territorio nacional.

Hay empresas transnacionales que a través de computadoras sitúan dinero para entregar inmediatamente en cualquier banco que este afiliado a ellas, ejemplo: Western Union de Estados Unidos.

## Cartas Comerciales

### Instrucciones

A continuación se da una breve explicación del contenido de las cartas comerciales que se intercambian entre las personas de negocios. En su redacción utilice papel bond tamaño carta, recordando siempre las reglas que se han dado referentes a la presentación y redacción de las mismas. (Estética, Claridad, Concisión, etc.) Dichas cartas deben ser redactadas de preferencia en clase, corregidas individualmente por el maestro. En cada carta deben corregirse los siguientes aspectos: estética, contenido, redacción, ortografía, puntuación. Una vez corregidas las cartas por el profesor, el alumno deberá pasarlas a máquina, las que recopilaría en un folder o cartapacio, clasificándolas por orden alfabético o bien por unidades de trabajo.

Los datos para la redacción de las cartas puede darlas el maestro en clase o pensadas por el alumno. Redacte además las que se le indican en el folleto.

También es importante indicar la forma en que se efectuara el pago o bien si se envía cheque, indicar el número, cantidad y Banco girado. Indique además, el medio de transporte y seguro de viaje. Si este debe o no contratarse.

En algunas casas comerciales se emplean formatos especiales de pedido, con un rayado similar al de las facturas en las que, en una forma ordenada, indican los artículos que necesitan con todos los detalles, accesorios, los cuales se adjuntan a la carta. Las características de estas cartas son; brevedad, claridad, precisión.

### **Cartas de Pedido**

Son las que sirven para solicitar el envío de alguna mercancía. Los datos principales que debe contener, son: cantidad, clase de artículo, marca, calidad, estilo, talla, color, precio, etc., en general todos los datos que se consideren necesarios para evitar posibles equivocaciones

### **Semana 4**

### **Carta de Envío**

La carta de envío es un tipo de carta en la cual un comerciante informa de manera detallada y escrita al por menos el contenido que tiene el paquete, encomienda, envío, que realiza a su cliente.

Este tipo de carta debe de ser detallado, es decir que se debe de describir en su totalidad las características del producto que se está enviando, por ejemplo indicar la cantidad de unidades de los productos, los modelos, el número de lote, entre otros datos que resulten importantes y por lo tanto deban ser informados al detalle.

Además la carta de envío debe mencionar los datos personales del comerciante o persona que envía, los datos de la empresa que hace el envío, la fecha en la que se realiza el envío (este dato es muy importante para poder evitar problemas con los tiempos de envío y de recepción que posiblemente puedan surgir).

### **Carta de Reclamo**

Todos hemos pagado alguna vez por un servicio o producto que nos dejó insatisfechos, o que por alguna razón no cumple con lo que se nos prometió. Pero, según diversos estudios, sólo un 4% de los clientes insatisfechos se toma la molestia de redactar una carta de queja o de reclamo.

Los que sí lo hacen, muchas veces consiguen una compensación por su malestar, e incluso logran a veces la devolución del dinero.

Muchas personas se sienten incómodas cuando deben presentar una queja, bien porque creen que están llevando a cabo un esfuerzo desagradable, o por asumir la inutilidad de su acción.

Sin embargo, cuando una persona no obtiene el servicio o el producto por el que ha pagado, es conveniente quejarse de manera adecuada. El problema es que la mayoría de las personas que tienen razones para quejarse no lo hacen, generalmente por falta de orientación al consumidor sobre los



procedimientos a seguir y las entidades que pueden asesorarles o protegerles de las malas prácticas mercantiles.

## Semana 5

### Cartas de Aclaración

Cuando se ha cometido un error es necesario enviar una carta aclaratoria pidiendo excusa o disculpa e indicando la forma en que puede rectificarse, o cuando menos, prometiendo mayor atención en las próximas operaciones.

Son generalmente respuesta a las cartas de reclamo.

Como iniciar Cartas de Aclaración

- 1) Lamentamos el descuido involuntario en nuestro envío de fecha...
- 2) Enterados de que nuestra remesa de fecha...
- 3) Sírvanse disculparnos por la falta de atención a su pedido.
- 4) Con el portador le llegarán las mercaderías que faltaron en nuestro envío No...
- 5) Hemos llamado la atención a nuestro encargado del despacho por su error cometido en...

### Cartas Circulares

Son aquellas cuyo texto es necesario darlo a conocer a varias personas. Para reproducirlas, es decir para sacar varias copias de una misma carta, se hace uso del papel carbón cuando el número de copias no pasa de cuatro, en caso de necesitarse un mayor número de copias se hará uso de fotocopadoras y otro equipo reproductor o bien original por computadora.



**Las cartas circulares pueden ser redactadas por diferentes motivos:**

- a) Aviso de cambio de local.
- b) Ingreso de un nuevo socio.
- c) Oferta de Productos
- d) Fallecimiento o retiro de uno de los socios.
- e) Cambio del nombre del negocio o de la razón social.
- f) En general, toda nueva disposición que deba hacerse saber a la clientela y demás.

Generalmente las cartas circulares no llevan destinatario, es decir, que de la fecha se pasa al saludo que en este caso puede ser: Apreciable clientela: Al público en general: A nuestra estimable clientela: Señores:

Los espacios que se dejan entre fecha y saludo pueden ser ocho a diez espacios.

## Semana 6

### Carta de Solicitud de Empleo

A la hora de solicitar un empleo es necesario cuidar convenientemente los detalles, ya que esta carta es la presentación de su persona y la primera opinión que ellos van a tener de usted. Conviene por tanto que la solicitud de empleo se realice con las mismas características que una carta oficial, que tenga un papel de buena calidad, con una buena estructura de encabezados y cierres y por supuesto cuidando al detalle la ortografía y la gramática.



Se deben colocar adecuadamente los datos de contacto así como los de la empresa con la fecha más actual posible. No intente escribir una fecha futura con el fin de que parezca aun mas actual porque puede que la carta llegue antes de tiempo a su destino y la persona que la lee pueda ver que la fecha aún no ha llegado. Ya que este detalle puede acabar con su solicitud de empleo.

La carta de solicitud de empleo debe estar bien dirigida a la persona encargada de contratación. Evite dirigirla escribiendo "la persona encargada". Tómese la molestia e investigue el nombre de dicha persona, si hace falta llame por teléfono y pregúntelo.

La carta de solicitud debe ser breve y concisa, no hace falta poner nada que no venga ya incluido en el currículum vitae. Intente usted no exagerar ni pecar de modesto. Lo importante tras leerla es que la persona encargada de emplearle tenga claras sus habilidades y sus títulos, así como su anterior trabajo.

#### Como principiar una solicitud de Empleo:

1. Por la prensa de hoy me entere que...
2. Solicito a Ud. la plaza que se encuentra vacante...
3. Me ha interesado su anuncio en el que solicita persona capacitada para el desempeño de ...
4. He sido informada de que en su apreciable casa se encuentra vacante la plaza de ...
5. Poseo el título de Perita Contadora y he realizado estudios universitarios en ...

#### Instrucciones: Redacte una carta de Solicitud de Empleo. Utilice hoja de papel bond tamaño carta.

1. Solicite el cargo de Contador que se encuentra vacante en "La Afianzadora S. A." y de los datos necesarios adjuntando Currículo Vitae.

- a) Años de graduado
- b) Establecimiento donde se graduó
- c) Experiencia en el trabajo
- d) Nombre de las personas que pueden dar referencias

## Semana 7

### Currículum Vitae

El currículum vitae es uno de los documentos más importantes en la búsqueda de empleo. Es la principal forma que tienes para promocionarte, para “venderte” a ti mismo y conseguir un buen empleo.



Currículum vitae (o currículum vítae, en español) es un concepto latino que significa “carrera de la vida”.

Surgió en contraposición y por analogía a *cursum honorum*, que se utilizaba para denominar la carrera profesional de los magistrados romanos. Como una forma de simplificar el concepto, suele utilizarse sólo el término currículum o currículum. Incluso puede usarse la abreviatura C.V.

En la actualidad, la palabra currículum permite referirse al conjunto de experiencias de un sujeto, entre ellas las laborales, las educacionales y las vivenciales. El currículum resulta un requisito casi ineludible a la hora de presentarse para solicitar un empleo.

Podría decirse que cada persona tiene su propio estilo a la hora de elaborar su currículum, aunque los especialistas aconsejan respetar ciertas pautas para que el potencial empleador tenga un acceso simplificado a la información. Existen tres grandes tipos de currículum a la hora de organizar los datos: el cronológico (ordena la información laboral desde el empleo más antiguo al presente; no se recomienda para aquellos que han cambiado de trabajo con frecuencia), el inverso (destaca la experiencia laboral más reciente, ideal para quien busca un nuevo puesto de empleo que mantiene una relación con el actual) y el temático (organiza la información por bloques temáticos, una opción útil para quien cuenta con experiencia en campos muy diversos). Además de estos estilos personales, existe también currículum normalizado que son establecidos por las instituciones oficiales.

**Elabore su currículum utilizando el modelo siguiente.**

**CURRICULUM VITAE****DATOS PERSONALES**

Nombre: Carmen Yolanda Apellidos: Molina Monteros

Dirección: 5ª. Calle 8-50 zona 1

Nacionalidad: Guatemalteca

Fecha de Nacimiento: 25 de octubre de 1984

No. De DPI 00000222225555

Estado Civil: Casada

Teléfonos: 22324461/56982374

Correo Electrónico: [teveoenelcielo@gmail.com](mailto:teveoenelcielo@gmail.com)

**Educación:**

Perito Contador, graduada en el Colegio Bautista Shalom, en noviembre de 2000.

**Habilidades comerciales y cursos realizados:**

Inglés avanzado

Mecanografía

Computación:

Curso de Windows 2007, Office 2007 (Word, Excel, Power Point)

Experiencia laboral

Contadora en la "Tabacalera Nac. S.A." de diciembre 2005 a mayo de 2012

**Referencias personales**

María López Gerente de Personal

Teléfono: 22558877

**Referencias familiares**

Ramiro Molina Monteros

Teléfono: 88779966