

EVITE	ELIJA
<ul style="list-style-type: none"> — Léxico pobre y expresiones incompletas. — Diálogo reiterativo y ampuloso. 	<ul style="list-style-type: none"> — Léxico variado y expresiones completas. — Diálogo fluido, elocuente y sugestivo.

11.2. MODELO DE TEXTO EPISTOLAR

11.2.1. ¿En qué consiste la forma epistolar?

La forma epistolar es un mensaje escrito dirigido a personas ausentes y distantes en el espacio. Se manifiesta normalmente mediante la carta. Pero, al escribir una carta, debemos tener en cuenta no solo las convenciones formales, sino también algunos requisitos recogidos en las siguientes preguntas:

- ¿Qué se quiere decir?
- ¿Con qué intención vamos a escribir: reclamar, solicitar, felicitar, informar...?
- ¿A quién o a quiénes escribimos y qué relación tenemos con el destinatario?
- ¿En nombre de quién escribimos: a título personal o en representación de alguien?
- ¿Escribimos por necesidad, por obligación, por amistad o por ser usuario de un servicio?

En una carta debemos contar con todos los elementos que conforman la situación comunicativa. Entre ellos, hemos de reconocer que, cuando escribimos una carta, lo hacemos en un momento y en un lugar distintos de los que utilizará el destinatario-lector ausente a quien nos dirigimos.

11.2.2. Características de la carta

Suele expresarse en segunda persona alternando con la primera «Ya te contaré con más detalles»). La elección en la forma de tratamiento «tú-usted» dependerá de la relación existente entre desti-

natario (a quien se dirige la carta) y remitente (quien escribe la carta). A través de una carta puede medirse el grado de cultura, la personalidad y la relación de afectividad que mantienen los interlocutores. Hay que cuidar la presentación, la letra, la corrección ortográfica, la variedad de expresión tanto en léxico como en construcción sintáctica, el tono y el estilo. Al tratarse de una variante de conversación en forma escrita, el estilo epistolar ha de estar constituido por espontaneidad, naturalidad, gracia, cierto sentimiento y cortesía. Suele intercalarse dentro de la narración novelada; en *La tesis de Nancy* de R. J. Sender encontramos ejemplos:

EJEMPLO DE DISCURSO EPISTOLAR

(Nancy descubre Sevilla) Dearest Betsy: Voy a escribir mis impresiones escalonadas en diferentes días aprovechando los ratos libres.

Como sabes, he venido a estudiar a Sevilla. Pero vivo en Alcalá de Guadaíra, a diez millas de la ciudad. La señora Dawson, de Edimburgo, que tiene coche y está en la misma casa que yo, me lleva cada día a la ciudad. Suerte que tengo, ¿verdad? Siempre he tenido suerte.

¿Qué decirte de la gente española? En general, encuentro a las mujeres bonitas e inteligentes, aunque un poco..., no sé cómo decirte. Yo diría afeminadas. Los hombres, en cambio, están muy bien, pero a veces hablan solos por la calle cuando ven a una mujer joven. Ayer pasó uno a mi lado y dijo:

—Canela.

Yo me volví a mirar, y él añadió:

—Canelita en rama.

Creo que se refería al color del pelo.

En Alcalá de Guadaíra hay cafés, iglesias, tiendas de flores, como en una aldea grande americana, aunque con más personalidad, por la herencia árabe. Al pie de mi hotel hay un café con mesas en la acera que se llama La Mezquita. En cuanto me siento se acercan unos vendedores muy raros —algunos ciegos—, con tiras de papel numeradas. Dicen que es lotería.

(R. J. Sender: *La tesis de Nancy*, Barcelona, Casals, 2006).

Las cartas tienen un carácter práctico, pero también se usan con fines comunicativos, expresivos y literarios como la que acabamos de leer de R. J. Sender.

11.2.3. Partes de la carta

- Una carta está distribuida de una manera fija y ordenada. Consta de:
- *Membrete* de empresa con el nombre del destinatario, la dirección y CP.
 - *Lugar y fecha*: Madrid, 25 de febrero de 1997.
 - *Encabezamiento*: «D. Jesús Zapatero».
 - *Saludo*: «Distinguido señor:» / «Estimado amigo:».
 - *Introducción al cuerpo*: «Me agrada ponerme en contacto contigo...».
 - *Cuerpo en forma epistolar* (el relato de hechos en función apelativa).
 - *Despedida*: «Atentamente» / «Recibe un cordial saludo» y *firma del remitente*.
 - A veces, se incluye al final una «PD» (posdata o post scriptum) para indicar algún olvido, remarcar una idea o sugerir algún proyecto.

El siguiente texto responde a una carta formal y específica:

CARTA COMERCIAL DE BANCO	
<p>CAJA DE AHORROS C/ Pino, 5. Sucursal 40 28038 Madrid</p>	<p>D. Antonio Alonso C/ Rosas, 10, 3.º A 20038 Madrid</p>
<p>Madrid, 15 de diciembre de 2005</p>	
<p>Distinguido señor Alonso:</p> <p>Como titular de una Libreta Vivienda, le informamos que, para obtener un máximo beneficio fiscal de la casa que ha adquirido, solo tiene que hacer una nueva aportación en su libreta antes del 31 de diciembre del presente año. Así podrá desgravar un 15% en la próxima declaración de la renta. Además, la Libreta Vivienda le ofrece otras ventajas:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Mantenimiento de la desgravación del 15 por ciento con la nueva Ley del IRPF para la primera vivienda. — Seguros de vida y accidentes, totalmente gratuitos, hasta 150.000 euros. — Condiciones especiales en créditos y préstamos hipotecarios. <p>Venga a cualquiera de nuestras oficinas antes de que finalice el año. Le recordamos que le atenderán personas de su confianza y le explicarán más detenidamente las ventajas de la Libreta Vivienda para que obtenga el máximo rendimiento a su dinero y consiga el más alto beneficio fiscal.</p> <p>Reciba un cordial saludo de nuestra parte</p>	
<p>Director de la Caja de Ahorros</p>	

Generalmente las cartas están formadas por partes casi fijas: lugar y fecha, encabezamiento, expresión de saludo al destinatario, introducción, desarrollo epistolar, despedida y firma. Al final, ante algún olvido o por una puntualización, puede añadirse la posdata. Así pues, en la redacción de cartas hemos de fijarnos en:

- El contenido narrado mediante el uso adecuado de los tiempos y personas verbales y las conexiones de las ideas.
- La situación comunicativa: lugar y momento en que escribimos, destinatario, finalidad, registro idiomático y funciones del lenguaje.
- La cohesión textual, la propiedad léxica y la corrección gramatical y ortográfica.

11.2.4. Clases de cartas y rasgos peculiares

En la actualidad el telegrama, el teléfono, el fax y, más recientemente, el móvil y las redes informáticas como Internet han sustituido en gran medida a la carta. No obstante, aun no siendo en estos momentos la forma habitual de establecer la comunicación entre personas ausentes, no ha perdido completamente vigencia. Dentro de todas ellas, las más utilizadas son las comerciales, las de comunicación, las de amistad, las de amor y las protocolarias:

TIPOS DE CARTAS	CARACTERES
Amistosa	Expresión coloquial, estilo espontáneo y desenfadado y tono de confianza.
Circular	Es una variante de carta comercial. El contenido y el formato son los mismos.
Comercial	Estructura fija, fórmulas sintácticas y estilo breve y cortés: negocios y bancos.
Divulgativa	Solo tiene cuerpo informativo y se dirige a un público amplio: las de periódicos.
Familiar	Expresión coloquial, afectiva y espontánea.
Informativa	Comunicación de acuerdos, iniciativas, propuestas o convocatoria de reuniones.
Literaria	Forma de relato donde se reflejan sentimientos, sensaciones y experiencias.
Social	Invitación protocolaria a algún acto social: presentación de libros, fiestas...

Hablamos, pues, de diferentes tipos de cartas en función del propósito, del contenido y de la persona a quien va dirigida. Además de las señaladas, podríamos indicar otras formas, como: las de *felicitación* (a veces se usa la tarjeta postal), de *súplica o petición*, de *excusa o disculpa*, de *recomendación*, de *amor* y de *pesar*. Las comerciales son de ofertas, de información, de compras y ventas.

En general, debe dominar la expresión correcta y el estilo natural y sencillo en cualquiera de las formas en que se presenta. No obstante, dependerá del tipo de carta para que haya un mayor predominio de lo objetivo o de lo subjetivo. En todas se resalta la relación fluida en el *tratamiento* (tú-usted) y un *grado de cortesía satisfactorio* (saludo y despedida).

11.2.5. ¿Cómo escribir cartas eficaces?

Hay una idea generalizada actualmente de que la carta es una forma de comunicación del pasado. Ahora disponemos de la ofimática, del ordenador, del fax, telefax, burofax y teléfono. Más aún, se dice frecuentemente, ¿para qué molestarse en pensar y dictar una carta si nos podemos comunicar rápidamente por teléfono, móvil o Internet?

Escribir cartas exige tiempo, esfuerzo y dinero. En la actividad comercial se precisa, además, una secretaria que tome el dictado y quizás otra que escriba. Si es un mailing para marketing, necesitaremos doblar, introducir en sobres, escribir direcciones y enviar a Correos con el franqueo correspondiente o a través de mensajeros a los destinos directamente. Ante estas dificultades, nos preguntamos, ¿para qué sirve la carta?

La carta comercial se ha convertido en una rutina mecánica de escribir, que en la mayor parte de los casos resulta ineficaz e inútil. ¿Cómo conseguiremos una mayor eficacia en la redacción de cartas? Todos sabemos que, a pesar de los inconvenientes, la carta mantiene un espacio relevante en la actualidad como expresión de intercambio personal, como medio de información y de difusión comercial o publicitaria y como manifestación de opiniones por parte de lectores de periódicos o revistas. Para que sea eficaz, una carta ha de ser original y debe estar dotada de un tono personal y conversacional, sin ajustarse a moldes gastados y sin recurrir a

frases hechas o expresiones estereotipadas. Las actividades, empresarial y comercial, se vinculan con sus clientes mediante la carta informativa para dar a conocer y promocionar los productos, al igual que las instituciones conectan con los ciudadanos para anticiparles informaciones sobre sus obligaciones o bien advertirles de algún incumplimiento.

11.2.6. ¿Qué pretendemos al escribir cartas comerciales?

- Cursar órdenes de comprar, venta, envío, servicios, etc.
- Anunciar ofertas.
- Dar a conocer un nuevo producto o servicio.
- Presentar a personas, empresas, servicios, productos, etc.
- Acuse de recibo.
- Difundir informes y circulares.
- Explicar trámites bancarios y administrativos.
- Presentar reclamaciones.
- Establecer relaciones públicas.
- Solicitudes.
- Demandas de pago.
- Autorizaciones.
- Facturación.
- Rectificaciones.

Para tener constancia de que una carta va a llegar a su destino, hemos de incluir: acuse de recibo, reclamación o pedido de un producto.

11.2.7. ¿Qué fórmulas debemos emplear en las cartas?

Tradicionalmente se han venido utilizando expresiones hechas y fórmulas protocolarias, como: «de nuestra consideración», «tenga a bien», «aprovechamos la oportunidad», «reiterarle nuestro más sincero aprecio»... Si alguien no cumplía con estas exigencias, en seguida se le advertía de su falta de corrección. Estas fórmulas se aplicaban tanto en las de carácter personal como en las informati-

vas y comerciales. Actualmente se han suavizado estas fórmulas y conviene observar el funcionamiento eficaz de algunas de ellas en cartas de tono distinto:

EVITE ESTAS FÓRMULAS	ELIJA ESTAS EXPRESIONES
<ul style="list-style-type: none"> — Mi muy apreciado/a amigo/a — Muy Sr./Sra. Mío/a — Tengo el gusto de comunicarle — Espero que al recibo de esta te encuentres bien, gracias a Dios — Su afectísimo y seguro servidor — De nuestra consideración más distinguida — En respuesta a su último comunicado — Nos complacemos en enunciarle — Tendremos a bien, tenga a bien — Dando cumplimiento así a su petición — Sobre este particular — Lamentamos tener que informarle — El presente mes de — Sírvase o sirva la información dada — En espera de su respuesta — Aprovechamos la oportunidad que nos brinda la ocasión — Atendiendo a su justa petición remitimos su petición — Le mandamos de manera adjunta — Tomamos nota de su reclamación en la carta — Es de agradecer su atenta amabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> — Estimado/a amigo/a — Estimado/a Sr./Sra. — Le comunico o le informo — Espero que esté bien — Recibe/a un (cordial) saludo — Atentamente le saluda — Le respondo a su petición — Nos satisface comunicarle — Estimamos su propuesta — Su petición ha sido aceptada — Sobre este tema — No hemos podido atender su petición como desearíamos — Este mes — Tenga en cuenta esta información — Espero una respuesta — Pedimos al mismo tiempo — Damos curso a su carta — Adjuntamos — Acusamos recibo de su carta — Le saludamos atentamente

En las cartas comerciales se utilizan expresiones convencionalizadas:

FÓRMULAS EN CARTA COMERCIALES	FÓRMULAS MÁS ACERTADAS
<ul style="list-style-type: none"> — Muy Sres. nuestros, míos — Agradeciéndole por anticipado — En respuesta a — Les anticipamos las gracias — Recibirá prontas noticias — Aprovechamos la ocasión — Quedamos a su disposición, a sus órdenes — En espera de o esperando una pronta respuesta — Nos complace transmitirle nuestra consideración — Ponemos en su conocimiento — Con el agrado de siempre o nos es grato — Quedamos a la espera — Tenemos el gusto de comunicarle — Sin más asuntos que comunicarle por el momento — A la mayor brevedad posible — Con esta carta le damos por comunicado — Reiteramos nuestro aprecio gustosos 	<ul style="list-style-type: none"> — Estimados Sres/Sras. — Le agradezco / agradecemos — Le respondo a — Le agradecemos — Pronto recibirá noticias — Le comunico además — Le ofrecemos la atención que merece — Esperamos una respuesta rápida — Le agradecemos — Le comunicamos — Nos agrada comunicarle — Esperamos — Le comunicamos — Reciba un saludo — En un período breve de tiempo — Hacemos constar esta información — Le felicitamos

Pero no son solo los giros y las muletillas los que ponen en peligro la posible eficacia de sus cartas, hay otros aspectos que tenemos que observar:

- El exceso de familiaridad: «Hola, chato, colega».
- Los párrafos muy extensos y las frases complejas y ampulosas.

- El uso de verbosidad y de adulación ha de ser sustituido por un lenguaje sincero, sencillo, claro y directo.
- Supresión del léxico pobre, vulgar y descalificador.
- Utilización del tacto cortés sin arrogancia ni grosería.
- Sustitución de expresiones repetidas y de explicaciones continuadas e insistentes.
- Medición del grado de confianza con el destinatario. Por ejemplo, se deben evitar expresiones como: «les agradecemos por anticipado», «sabemos que podemos contar con ustedes», «en la confianza de que responderá favorablemente», «estoy seguro de que...».

Una vez redactada la carta, conviene leerla detenidamente para revisarla y corregirla. Debemos saber que lo que escribamos va a quedar fijado y será la imagen que demos de nosotros.

Veamos varios tipos de carta —personal, formal y literaria— para que podamos contrastar los procedimientos utilizados.

A) CARTA PERSONAL	
Marta Fernández Alonso C/ Espejo, 5, 28005-Madrid	Antonio Martínez Sobrado C/ Casino, 35 León
León, 25 de mayo de 2006	
Querida Marta:	
<p>No sabes cuánto me acuerdo de ti. No he dejado de pensar en aquellos días de verano que pasamos en el mar juntos. Allí sonreías como nunca había sonreído. Desde entonces no dejo de tenerte conmigo. Me agradaría poder vernos pronto. Ya sé que tú estás en otros temas y puede que no te importe nada. En cambio, yo no puedo olvidarte y mi vida no tiene sentido sin tenerte a mi lado. Piénsalo y dime que tú también sientes algo por mí.</p>	
Recibe lo mejor de mí con un abrazo lleno de amor	
Tuyo siempre, Antonio	

B) CARTA FORMAL: INFORMATIVA Y COMERCIAL	
BUCA Sucursal 125 (Madrid)	María García Atienza C/ Pez, 3, 28005 Madrid Madrid, 20 de mayo de 2006
Estimada cliente:	
<p>Ahora que llega el verano, ¿ha pensado cómo afrontar el calor en su hogar? ¿Quiere refrescarse a la vez que ahorra energía?</p>	

Si desea instalar un equipo de Aire Acondicionado, la Organización de Consumidores le aconseja adquirir uno con tecnología DC INVERTER, por su alto nivel de confort y ahorro energético. Y esto es lo que BUCA Promociones ha seleccionado para usted. Una excelente oferta de Aire Acondicionado MILDE, que dispone de esta tecnología, alcanzando de forma muy rápida la temperatura deseada y manteniéndola constante en el más absoluto silencio y con el mínimo consumo del mercado.

Oferta: AIRE ACONDICIONADO MILDE DC INVERTER con instalación incluida desde 58 € al año en 24 cuotas sin intereses (T.A.E. 0 por ciento)

Si desea acogerse a esta oferta exclusiva para Clientes BUCA o ampliar información sobre la financiación de los equipos de aire acondicionado MILDE, acuda a su oficina BBVA o llame al teléfono 902 470 902, donde estaremos encantados de atenderla.

Reciba un cordial saludo

Director de Nuevos Modelos de Negocio

C) COMBINACIÓN PERSONAL Y FORMAL

A Gabriel Miró

De Juan Ramón Jiménez

Madrid, 20 de abril de 1920

Señor don Gabriel Miró. Barcelona.

Mi querido amigo:

Le lleva esta carta Mr. Houston (uno de los directores de la casa editorial norteamericana Doubleday, Page and C.), al cual he recomendado, para que los traduzcan, los libros de usted, a fin de «compensar» con ellos, y con otros poquitos, ¡tan poquitos!, los vozarrones gruesos de los inevitables.

Le agradeceré mucho a usted que guíe a Mr. Houston en Barcelona; cuanto le sea posible.

Un abrazo de su verdadero amigo, Juan Ramón Jiménez

Postdata: le escribiré pronto, más espacio

D) CARTA LITERARIA

Aquella carta, expedida en las Azores, donde el barco había hecho escala, fue llevada a la parroquia por el río Tonet en su tartana. El rector tuvo que leerla, porque ella no sabía leer. Para silenciar definitivamente las malas lenguas la leyó un domingo desde el púlpito, antes del sermón.

«Cuando tenga trabajo y casa y un poco de pempis mandaré por vosotros», decía la carta. «La travesía es buena, hoy hemos visto tiburones, siguen peligrosamente el barco en bandadas, a la espera de que algún pasajero se caiga al agua; entonces lo devoran de un bocado: todo lo trituran con su triple fila de dientes; del que consiguen hacer presa y devorar no devuelven nada al mar». A partir de aquel momento ya no había vuelto a escribir más.

(E. Mendoza: *La ciudad de los prodigios*, Barcelona, Planeta, 1996).

El diálogo que se produce en las cartas es imaginario, puesto que el destinatario no está presente en ninguno de los casos. Pero en cada una hay unos procedimientos distintos que inciden en el desarrollo lógico —deductivo o inductivo— o en el dominio de los componentes expresivos y emotivos. La carta personal es más emotiva; la formal es más lógica, rigurosa e impersonal, y también más persuasiva y efectista; y la literaria es más sugestiva y estética.

Todas las cartas deben respetar los componentes formales esenciales, pero algunas de ellas han de ser más exigentes que otras. Algunas de ellas requieren un mayor rigor en el cuidado tanto de los aspectos formales (encabezamiento, cuerpo y cierre) como de la redacción: las *cartas de presentación* para demandar trabajo, las de petición o *solicitud*, las de *reclamación*, las de *recomendación*, las de *invitación*, las de *reprobación*, las de *carácter social*, las de *excusas* y las *informativas*. En cambio, las cartas de *felicitación*, de *saludo*, la *familiar* y la *personal* suelen escribirse de manera más desenfadada y con procedimientos más informales.

11.2.8. Cuando escriba una carta, le recomendamos que...

- La escritura sea uniforme.
- Los márgenes aparezcan en todos los lados.
- Si duda en determinadas palabras, consulte el diccionario.
- Revise y corrija la carta una vez redactada completamente.
- Se fije en todos los datos: membrete, encabezamiento, desarrollo, cierre y despedida.
- Si es una carta informativa o comercial, observe el logotipo, el nombre completo de la empresa o persona que la representa, la identificación del material ofrecido, la dirección completa, el fax, el teléfono, la página web y el correo electrónico.
- No olvide que los datos del destinatario se escriben a la izquierda y los del remitente a la derecha.