# Las cartas formales y la solución de conflictos

Sesión 5	0
	Gra 17
Me activo y me concentro	
¡Reto verbal! Escribe palabras que tengan las letras de "Murciélago". No puedes repetir la misma letra.	
4,0	<i>v</i> 0,
	3
Lo que sé del tema	
¿Por qué hay conflictos en la escuela? Escribe los motivos que pueden causarlos.	
<del>N</del>	

## Aprendo más

Lee el texto.

#### ¿Qué es la mediación escolar?

La mediación es una estrategia para resolver conflictos de forma pacífica. En pocas palabras, se ofrece a las dos partes sentarse con un árbitro neutral —el mediador o la mediadora— para discutir su problema y alcanzar un acuerdo que beneficie a ambos. Para que funcione, todos los involucrados deben aceptar este trato.

La comunicación es la herramienta principal de la mediación. Los mediadores deben crear el ambiente adecuado para el diálogo entre las partes enfrentadas. Aunado a ello, estas últimas deben colaborar para llegar al acuerdo.

#### Las cartas formales y la mediación escolar

Las cartas formales se pueden usar para resolver conflictos en procesos de mediación escolar. Su propósito es crear un ambiente pacífico, para que la comunidad escolar voluntariamente adquiera y desarrolle habilidades sociales.

Con una carta formal se podría iniciar el proceso para solucionar un conflicto. Ésta podría solicitar una aclaración o una reunión para solucionar malentendidos.

Las cartas de queja también son parte de este proceso de mediación, pues se usan para expresar inconformidad ante una situación, con un lenguaje respetuoso.

Su estructura debe incluir:

- Información del remitente: nombre, edad, dirección, etcétera.
- Información y descripción detallada del suceso acontecido, con la fecha exacta en que ocurrió.

## Aplico lo aprendido

Imagina que en tu escuela hay un comité de mediación, en el cual se reúnen el orientador escolar, algunos docentes, estudiantes y padres de familia. El presidente de este comité es el director del plantel.

En tu cuaderno, redacta una carta de queja sobre una situación que este comité deba resolver. Presenta tus argumentos y describe el problema.



Repasamos las cartas formales		
Sesión (		
	o y me concentro  frase con las palabras que le den sentido.	
un	destras armas más: un niño, un,  y un lápiz pueden cambiar al".  la Yousafzai	
-	aos juntos s siguientes preguntas para repasar lo que has aprendido.	
<b>1.</b> ¿Qu	ué son las cartas formales?	
<b>2.</b> ¿Cư	iáles sus elementos?	
3. Enl	ista algunos tipos de carta formal.	
_		

## La última y nos vamos

Lee con cuidado cada pregunta y resuelve.

#### Carta 1



Zapaterías Alba, S. A. de C. V. Gustavo A. Madero, CDMX, a 23 de agosto del 2016.

Sr. Juan Maciel Luna Gerente General Unidad III Tezonco

Reciba un cordial saludo. El motivo de la presente es responder a su carta, enviada el día 18 de junio del presente año y con número de folio 23005, en la que usted solicitaba ampliar su monto de crédito para adquirir nuestros productos. Le comunico que el encargado del área de finanzas, Sebastián Ámbar López, solicita una serie de documentos para aprobar su petición.

Envíe, lo más pronto posible, los siguientes documentos por correo electrónico:

- 1. Su primer convenio comercial con nuestra empresa
- 2. Facturas electrónicas de sus últimas tres compras
- 3. Constancia de solvencia económica
- 4. Comprobante de domicilio fiscal
- 5. Acta constitutiva de la empresa

Estamos conscientes de su solvencia económica y tenemos evidencia de que ha cumplido con los pagos correspondientes. Sin embargo, es necesario integrar estos documentos para responder a su petición. Tenga la seguridad de que tal información es confidencial y solo se utilizará para trámites internos.

Si, por alguna razón, no pudiera enviar los documentos mencionados, le solicito ponerse en contacto con la que suscribe, para que pueda encontrar otra solución a su problema. Asimismo, le informo que a partir de diciembre del presente año nuestra empresa se expandirá, por lo que contará con otras sucursales en el centro y norte de la Ciudad de México.

> Atentamente Juana Aguirre C. P. Juana Celia Aguirre Beltrán Gerente de crédito

c. c. p. Ing. Luis Ramón Acevedo Maciel, Director general

c. c. p. Sebastián Ámbar López, Supervisor de finanzas

#### 1. ¿Cuál es el tema principal de la carta?

- A) Establecer relaciones comerciales con Zapaterías ALBA.
- B) Notificar que Zapaterías ALBA se expande por el país.
- **C)** Comunicar los requisitos para aprobar un aumento de crédito.
- D) Explicar los motivos para rechazar la ampliación de la línea crediticia.

#### 2. ¿Cuál frase de despedida sería más congruente con el contenido de la carta?

- A) Le agradecemos de antemano su comprensión y esperamos seguir contando con su preferencia.
- B) En espera de los documentos solicitados a la brevedad posible, me despido.
- C) Agradeciendo su apoyo, esperaré su respuesta lo antes posible.
- D) Reciba nuestras más sinceras disculpas por lo que implica este trámite.

### 3. Identifica dos acciones que se solicitan al destinatario de la carta:

- 1. Integrar los documentos para realizar el trámite.
- 2. Ponerse en contacto con la empresa en caso de tener dudas.
- 3. Acudir a las nuevas sucursales.
- 4. Ampliar la línea de crédito.
- **A)** 1 y 2
- B) 1 y 4
- C) 2 y 3
- **D)** 2 y 4

## 4. ¿Quién es el remitente de la carta?

A) Sr. Juan Maciel Luna

- B) C.P. Sebastián Ámbar López
- C) Ing. Luis Ramón Acevedo Maciel
- D) C.P. Juana Celia Aguirre Beltrán

## 5. ¿A quién le corresponde resolver el problema planteado en la carta?

A) Director general

B) Gerente general

C) Gerente de crédito

D) Encargado de área de finanzas

## Evalúo mis procesos de aprendizaje

¡Has terminado de estudiar las cartas formales! Ahora evalúa tus formas de aprender. Pon una palomita en el recuadro con el que más te identifiques.



Criterio	Puedo mejorar	Adecuado	Excelente
Redacto cartas formales con todos los elementos.		0	
Cuido el uso de los conectores lógicos para hacerlas más legibles.	3		O
Uso las formulas de cortesía y el vocabulario apropiado según el asunto que corresponda.	C		
Cumplí las actividades solicitadas en este tema.	200	O	
Reviso las instrucciones antes de resolver las actividades.			

## Referencias / Bibliografía Bustamante Morales, Carlos A., "Conectores para redacción de textos: tipos, funciones y ejemplos", Docentes al día, en: https://docentesaldia.com/2019/07/09/conectores-para-redaccion-de-textos-tipos-funciones-y-ejemplos/, consultado el 24 de octubre de 2020. Centro de Lengua Española, "Los conectores lingüísticos", Firenze, en: www.spagnolofirenze.it/los-conectores-linguisticos/, consultado el 24 de octubre de 2020. "Género académico: carta formal", ITESO, Universidad Jesuita de Guadalajara, en: blogs. iteso.mx/recursosacademicos/genero-academico-carta-formal, consultado el 24 de octubre de 2020. ¿Qué es la mediación escolar", Mediación Escolar, en: mediacionescolar.org, consultado el 24 de octubre de 2020. Martínez, Catherine, "Los 26 Tipos de Cartas Formales e Informales", Lifeder, en: www. lifeder.com/tipos-de-cartas, consultado el 24 de octubre de 2020. Reyes Flores, Mario, "¿Cómo redactar cartas formales?, Zona Escolar, en: https://www. zonaescolar71.com/single-post/2018/02/08/como-redactar-cartas-formales, consultado el 24 de octubre de 2020.