

Buenas prácticas en comunicaciones telemáticas

Miguel Ortuño
Escuela de Ingeniería de Fuenlabrada
Universidad Rey Juan Carlos

Septiembre de 2024



© 2024 Miguel Angel Ortuño Pérez.
Algunos derechos reservados. Este documento se distribuye bajo la
licencia *Atribución-CompartirIgual 4.0 Internacional* de Creative
Commons, disponible en
<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.es>

- 1 Buenas prácticas en comunicaciones telemáticas
 - Introducción
 - Comunicación síncrona y asíncrona
 - Contenido de los mensajes
 - Consideraciones adicionales

Introducción

- Comunicaciones telemáticas: las que se realizan empleando medios tecnológicos para la transmisión de información. Ejemplo: teléfono, e-mail, Telegram, etc.
- Las usamos de manera cotidiana en los ámbitos personal, académico y laboral. Especialmente en estos dos últimos, deberíamos prestar atención y emplear buenas prácticas.
- Este material está escrito pensando en estudiantes que llevan poco tiempo en la universidad, pero puede aportar ideas a cualquiera que use un ordenador o un *smartphone*.

Comunicación síncrona y asíncrona

Cuando dos o más personas se comunican de forma no presencial es importante distinguir entre:

- Comunicación síncrona

Todos los participantes están al mismo tiempo pendientes del intercambio de mensajes. El emisor cuenta con la atención inmediata del receptor, y viceversa.

Ejemplo: el teléfono, la mensajería instantánea (Whatsapp, Telegram, etc).

- Comunicación asíncrona

La preparación del mensaje se hace en un cierto instante de tiempo, en otro momento, el receptor lo atiende.

Ejemplo: el correo postal, el e-mail.

Por tanto, cuando se escribe un mensaje de correo electrónico, comunicación asíncrona:

- No se debe esperar respuesta inmediata.
- No tiene sentido decir cosas como *disculpa que te escriba a estas horas*.
- No deberíamos sentirnos molestos por recibir mensajes de trabajo fuera de horario de oficina. Ni obligados a responder de inmediato.

Respecto a los mensajes de Telegram o Whatsapp, comunicación síncrona:

- De la misma forma que no llamaríamos a nadie a su casa a las 11 de la noche, salvo que sea muy cercano o se trate de una emergencia, no deberíamos enviar mensajes en horas intempestivas.
- Lamentablemente, en el ámbito personal esto es una *batalla perdida*. Muchas personas ya no usan el e-mail, solo el Whatsapp y similares, con lo que se pierde esta distinción tan importante entre síncrono y asíncrono.

- En los ámbitos ámbito profesional y académico, la diferencia entre síncrono y asíncrono sigue siendo importante. Por favor presta atención.
- Si en tu entorno laboral no se observa esto correctamente, tal vez quieras orientar a tus compañeros. Por ejemplo con materiales como este.

Contenido de los mensajes

Las comunicaciones síncronas son relativamente espontáneas, mientras que los mensajes asíncronos se espera que sean algo más elaborados. En cualquier caso:

- Salvo en un *brain storming*, no pienses en voz alta. Primero ordena tus ideas, ten claro qué decir. Luego, transmítelo. De forma clara, precisa, ordenada, sin divagar.
- Revisa el tono de los mensajes para facilitar que se interpreten bien, especialmente en:
 - Comunicación asíncrona, donde falta contexto.
 - Comunicación por escrito que carece de señales no verbales.

- Presta atención a la ortografía. No escribas con k NI KON MAYUSCULAS.
- El lenguaje ligeramente malsonante, de palabra, puede ser tolerable en un entorno profesional informal. Por escrito, no.
- Es de esperar una mínima cortesía: *por favor* y *gracias*. Pero raramente pedirás audiencia a Luis XIV. (*Perdone que le robe unos minutos de su valioso tiempo, me atrevo a molestarle para...*). No te disculpes por hacer tu trabajo.
- Se puede tratar de *tú* o de *usted*¹. En España es frecuente empezar con *usted* y pasar rápidamente al *tú*.
- Pero ambas cosas no se deben mezclar, mucho menos por escrito. Es frecuente encontrar incluso páginas web que alternan ambas cosas de un párrafo a otro, esto es un síntoma de dejadez.

¹Con alumnos, yo personalmente prefiero el tuteo

Consideraciones adicionales

- Un mensaje está dirigido a su receptor. El receptor no debería renviarlo, salvo que esté muy justificado y sea algo *aséptico*, no personal.
- Si un e-mail te solicita algo que te llevará cierto tiempo, es buena idea enviar un *acuse de recibo* en cuanto lo leas. Luego, ya responderás en un plazo *adecuado*, donde, según el entorno, esto pueden ser horas, un par de días, semanas...

- Las conversaciones de palabra no se deberían registrar. Los mensajes instantáneos, tampoco se espera que se almacenen y sean una referencia.
- Un e-mail ya tiene cierta persistencia.
- Por eso, siempre que acuerdes algo de palabra o por mensaje instantáneo, es conveniente fijarlo luego en un e-mail, para que quede constancia, evitar olvidos y malentendidos. Normalmente no es necesaria una firma formal, un e-mail ya implica un cierto acuerdo y compromiso.