

## Capítulo 2

### Comuníquese mejor por e-mail

A. Redacte e-mails aprovechables .....	69
B. Escoja a los destinatarios correctos .....	74
C. Redacte un contenido claro y preciso .....	82
D. Escoja un asunto pertinente .....	84
E. Algunos trucos y reglas de uso .....	90
F. Cuidado con las trampas .....	100

## A. Redacte e-mails aprovechables

### 1. Una aproximación ecológica a los e-mails

#### a. Estado de la cuestión

Si ha puesto en práctica los consejos proporcionados en el primer capítulo, es posible que se haya dado cuenta de que determinar criterios fiables y efectivos para clasificar los mensajes entrantes puede ser una ardua tarea, y que, una vez aplicadas las reglas automatizadas, aún será preciso clasificar un cierto número de mensajes manualmente. Estas dificultades pueden tener diversos orígenes:

- ▶ La multiplicidad de los remitentes; si trabaja, por ejemplo, en grandes proyectos empresariales que involucran a múltiples equipos de interlocutores, a menudo en cada mensaje se pone en copia a equipos completos, cada uno de cuyos miembros puede ser un respondedor potencial, haciendo que la clasificación por remitente sea delicada.
- ▶ Los asuntos vacíos o demasiado genéricos pueden provocar una clasificación errónea de los mensajes.
- ▶ Las conversaciones que van evolucionando con cada envío: puede suceder que el asunto del mensaje no tenga nada que ver con el contenido de los últimos mensajes intercambiados.
- ▶ El uso indiscriminado del correo electrónico.

Dado que no hay restricciones o reglas estrictas para escribir o dirigir mensajes, cada remitente hace lo que puede y quiere, y le corresponde al destinatario pelearse con el flujo de mensajes entrantes.

Pelear, regla estricta, restricción... ¿realmente es esta la única manera posible?

## b. Los errores del sistema

La comunicación por e-mail no es muy diferente de la comunicación oral. Permite que varios individuos intercambien información de una manera más o menos formal; cada individuo interpreta y respeta a su manera un conjunto de reglas, en su mayoría de origen cultural. Como en una comunicación oral, usted elige sus interlocutores, sus palabras y el tono del mensaje.

Pero a diferencia de la comunicación oral, el ejercicio del correo electrónico impone ciertos límites y permite superar otros:

- ▶ Se trata de comunicación escrita, que deja constancia y no permite la corrección simultánea.
- ▶ Un comentario humorístico puede no entenderse o malinterpretarse.
- ▶ Le resulta del todo imposible ver el efecto de sus palabras en sus interlocutores.
- ▶ La escritura de un mensaje es mucho más lenta que el habla, lo que lleva a algunas personas a utilizar un lenguaje muy breve, poco claro o incluso grosero.
- ▶ El correo electrónico aplanar la pirámide jerárquica, elimina la distancia y las limitaciones físicas de la comunicación: cualquier persona puede comunicarse con todo el mundo, en cualquier lugar, sea cual sea el número o la posición jerárquica de los destinatarios.
- ▶ Es posible y muy fácil dirigirse a un gran número de personas, sin tener que reunirse con ellas al mismo tiempo en el mismo lugar. Esta facilidad lleva a algunos a propagar sus e-mails de manera muy amplia, sin ninguna utilidad real, lo que contribuye a saturar una gran cantidad de bandejas de entrada.
- ▶ Resulta muy sencillo reenviar un mensaje a un interlocutor que originalmente no se contaba entre sus destinatarios, quien a su vez puede hacer lo mismo y reenviarlo a más gente. Como resultado, el círculo de confidencialidad puede romperse muy fácilmente.
- ▶ Con la adición de archivos adjuntos, los e-mails permiten el intercambio de información altamente documentada a bajo costo. Además de la confidencialidad de ciertos documentos que pueden verse comprometidos, existe el problema del espacio de almacenamiento que ocupan, así como otros problemas relacionados con la clasificación y gestión de las versiones.

En tanto que usuarios de correo electrónico, todos participamos en estos intercambios y, por lo tanto, generamos más o menos contaminación en el sistema. El problema en este nivel ya no es solo técnico (¿cómo puedo ordenar mejor mis e-mails entrantes?), sino también: ¿cómo puedo «influir» en el sistema para que esta tarea sea más fácil, tanto para mí como para los demás?

### c. Un poco de ecología

En este caso, nos referimos a la ecología en su sentido más amplio, a saber: el estudio de las interacciones de los individuos con su entorno. Trasladado al tema que nos ocupa, «ecología» se refiere al impacto que cada usuario de mensajería electrónica puede tener sobre otros usuarios y sobre el propio sistema de mensajería.

Para ilustrar este punto, vamos a desarrollar un ejemplo.

Imaginemos la siguiente situación: se debe realizar una intervención técnica en el sistema informático de una empresa. Esta intervención podría tener potencialmente consecuencias en la disponibilidad informática. La compañía de servicios informáticos y su cliente se han puesto de acuerdo en cuanto a las tareas; solo queda establecer una fecha para la intervención. El responsable técnico de la empresa cliente envía un e-mail a su contacto comercial del proveedor informático para proponer fechas de intervención (etapa 1).

El comercial envía la propuesta al jefe del departamento de mantenimiento, que es quien debe llevar a cabo la intervención (etapa 2). Este último planifica la intervención y la asigna a un técnico; a continuación, envía un e-mail al comercial con objeto de informarle de la fecha propuesta de intervención y del nombre del técnico, al que envía una copia del e-mail para que esté informado (etapa 3).

El comercial informa a su cliente de la fecha elegida (etapa 4). Este último acepta y confirma la fecha (etapa 5). El comercial hace que el responsable de mantenimiento y el técnico efectúen el seguimiento (etapa 6) y pone en copia de los mensajes al responsable comercial. Finalmente, el cliente avisa a los cinco jefes de departamento de la fecha establecida y les recuerda la posible indisponibilidad del sistema informático (etapa 7).

Este ejemplo tiene lugar en un mundo ideal en el que ningún problema organizativo o técnico perturba el buen funcionamiento de la intervención: todos se entienden bien entre ellos y dominan completamente su tema.

La siguiente tabla resume los intercambios de e-mails; la última columna muestra el número de mensajes generados.

Intercambios 1: uso optimizado					
Etapa	Remitente	Destinatario(s)	En copia	Contenido del mensaje	Cantidad de e-mails
1	<i>Cliente</i>	<i>Comercial</i>		<i>Propuesta de fechas</i>	1
2	<i>Comercial</i>	<i>Jefe de mantenimiento</i>		<i>Reenvío propuesta</i>	1
3	<i>Jefe de mantenimiento</i>	<i>Comercial</i>	<i>Técnico</i>	<i>Confirmación de la fecha</i>	1 + 1
4	<i>Comercial</i>	<i>Cliente</i>		<i>Planificación de la intervención</i>	1
5	<i>Cliente</i>	<i>Comercial</i>		<i>Confirmación final</i>	1
6	<i>Comercial</i>	<i>Jefe de mantenimiento + técnico</i>	<i>Responsable comercial</i>	<i>Confirmación final</i>	1 + 2
7	<i>Cliente</i>	<i>Jefes de departamento (5)</i>		<i>Fecha de la intervención</i>	5

Al final, este «acuerdo de reunión» ha hecho que transiten por el sistema catorce correos electrónicos, ha involucrado a cuatro personas directamente implicadas en la planificación de la intervención y a otras seis a título informativo (los cinco jefes de departamento y el responsable comercial).

Desafortunadamente, para ahorrar tiempo y asegurarnos de que informamos a todos los implicados sin descuidarnos ninguno, pero también porque nos resulta más fácil, a menudo ponemos sistemáticamente en copia de los mensajes y sus respuestas a cualquier persona más o menos interesada en el proceso.

En este modo de operación, en la etapa 1, el cliente pone en copia a los cinco jefes de departamento para que estén informados de la realización de esta petición, así como de las fechas propuestas. A su vez, el comercial pone a su jefe en copia del mensaje reenviado al responsable de mantenimiento (etapa 2).

El jefe de mantenimiento responde al comercial poniendo en copia del mensaje a todo el equipo técnico, a fin de que todos estén informados de la intervención. Y como en la petición del comercial se había puesto en copia al responsable comercial, el jefe de mantenimiento incluye a este último en la respuesta, como es habitual (etapa 3).

A continuación, el comercial propone la fecha a su cliente, siempre poniendo en copia a su responsable (etapa 4); el cliente confirma la fecha poniendo en copia a los jefes de departamento (etapa 5), y finalmente el comercial reenvía la confirmación del cliente al equipo técnico, así como a su responsable (etapa 6).

Intercambios 2: uso no optimizado					
Etapa	Remitente	Destinatario(s)	En copia	Contenido del mensaje	Cantidad de e-mails
1	Cliente	Comercial	Jefes de departamento (5)	Propuesta de fechas	1 + 5
2	Comercial	Jefe de mantenimiento	Responsable comercial	Reenvío propuesta	1 + 1
3	Jefe de mantenimiento	Comercial	Equipo técnico (6) + responsable comercial	Confirmación de la fecha	1 + 7
4	Comercial	Cliente	Responsable comercial	Planificación de la intervención	1 + 1
5	Cliente	Comercial	Jefes de departamento (5)	Confirmación final	1 + 5
6	Comercial	Jefe de mantenimiento	Equipo técnico (5) + responsable comercial	Confirmación final	1 + 7