



Columna



Ilse Cápona

Académica Facultad de Artes Liberales, Universidad Adolfo Ibáñez

Correos sin respuesta en la comunicación formal

En los últimos años han surgido diversas formas alternativas de comunicación que se han incluido como parte sustancial de las habilidades que cada individuo debe incorporar progresivamente a través de la escritura y de la expresión oral. Estamos naturalmente habituados a comunicarnos a través de la oralidad; no obstante, y con el auge de las nuevas tecnologías, han surgido nuevas maneras de interacción, tales como WhatsApp, Instagram o TikTok. En ambientes profesionales, por ejemplo, específicamente en el ámbito laboral, hace décadas ya que el correo electrónico se ha consolidado como la herramienta formal para tales fines. Constituye una forma escrita para ponerse en contacto con alguien y cuyo objetivo radica en facilitar la transmisión rápida y eficiente de información, lo que la transforma en un componente esencial en la mayoría de las organizaciones.

Según el modelo de comunicación de Schramm, la retroalimentación es un componente esencial del proceso comunicativo, permitiendo a los emisores y receptores ajustar sus mensajes para mejorar la comprensión mutua. Responder correos electrónicos proporciona esta retroalimentación, asegurando que la comunicación sea bidireccional y efectiva. Al respecto, un artículo de Harvard Business Review destaca que la gestión eficiente de correos electrónicos es percibida como un indicador de respon-

sabilidad y atención. Ignorar o demorar las respuestas puede ser advertido como una falta de respeto o desinterés, lo que puede afectar negativamente la imagen profesional del individuo. También se ha señalado que la falta de respuesta a correos electrónicos puede traer consigo efectos negativos en el bienestar psicológico de quienes esperan una respuesta y no la reciben.

El correo electrónico desempeña un rol crucial en la comunicación formal, en especial en el ámbito laboral, impactando significativamente en la eficiencia, en la gestión, en el profesionalismo, en el buen desenvolvimiento de las relaciones interpersonales y en la eventual resolución de conflictos. La capacidad de gestionar correos electrónicos de manera efectiva y oportuna es una habilidad esencial que todos los profesionales deben cultivar para asegurar el éxito, tanto personal como organizacional. Al fomentar una comunicación clara y pertinente, las organizaciones pueden fomentar un ambiente de trabajo más productivo, cohesionado y saludable. Hay que recordar que una respuesta clara, precisa y eficaz denota profesionalismo y consideración; no así el silencio, que demuestra descortesía y puede interpretarse como falta de interés y carencia de madurez profesional. ¿Es posible que, al no dar importancia a nuestros correos electrónicos, estemos descuidando una herramienta fundamental para la comunicación efectiva?