

## Normas de Cortesía o Etiqueta en la Interacción Técnica

ARIZONA  
TELEMEDICINE  
PROGRAM



Gail Barker, PhD  
Colegio de Salud Pública  
Mel y Enid Zuckerman  
Universidad de Arizona



© 2010, Arizona Telemedicine Program

Les voy a hablar sobre la comunicación interactiva social y de tecnología. Comenzaremos con la información fundamental a la comunicación a distancia.

## Descripción General de la Comunicación Remota a Larga Distancia

- La comunicación es un aspecto básico de la vida
- La Movimiento de la Gente
  - Es la causa del desarrollo de los sistemas de comunicación a distancia
  - La tecnología aumenta la distancia que se envían los mensajes y la velocidad de su transmisión



Tal como apreciamos, la comunicación es un aspecto básico de la vida para todas las especies.

Debido al movimiento de las personas se tuvieron que establecer los métodos de la comunicación a distancia. Cuando se introdujo la tecnología causo que aumenten la distancia y la velocidad de la transmisión de mensajes.

## Descripción General de la Comunicación Remota a Larga Distancia

- La distancia y la tecnología añadieron complejidad a la comunicación
  - Las señales de audio y señas visuales no son tan claras
  - La perspicacia de la entonación, el lenguaje y señas visuales se pierden
  - Pueden haber mal entendidos de mensajes y de la conducta de los individuos; a veces, los pueden magnificar



La distancia y la tecnología añaden complejidad a la comunicación. **Las** señales auditivas y las señas visuales no son tan claras. La entonación, el lenguaje y la perspicacia visual se pierden. Se pueden mal interpretar con más facilidad los mensajes, el comportamiento, y hasta a veces estos se magnifican.

## Descripción General de las Normas de Cortesía

- La apariencia
- El comportamiento
- La comunicación



Source: Geert Hofstede, 1996 

Veamos los elementos de la norma de cortesía o etiqueta. De acuerdo a Geert Hofstede en 1996, tiene tres componentes: la apariencia, el comportamiento y la comunicación.

Revisaremos los ABC's: el protocolo de la apariencia, el comportamiento y la comunicación; veremos uno por uno para ver como encajan.

### ABCs del Protocolo Técnico

<b>La Apariencia</b>	La vestimenta, el ajuar, el lenguaje corporal y los gestos
<b>El Comportamiento</b>	Las costumbres, al comer, el protocolo, la negociación y los sentimientos
<b>La Comunicación</b>	Las bienvenidas o las despedidas, la presentación, el tono de voz, la entonación y el modo de escuchar




En las apariencias incluiremos el traje, la ropa, el lenguaje corporal y los gestos. En el comportamiento incluiremos las costumbres al comer o cenar, el protocolo, las negociaciones y las emociones. En la comunicación incluiremos los saludos formales de recibimiento o de despedida, las presentaciones, el tono de voz, la entonación y el modo de escuchar. Estos ABC's del protocolo técnico se pueden usar para todas la culturas.

Vamos a comenzar a elaborar sobre el tema de comunicación, el protocolo y la tecnología.

**El antropólogo Americano Ray Birdwhistell observó que en un conversación cara a cara de dos personas , el componente verbal es únicamente el 35% del significado social de la situación. La comunicación no-verbal consta de el 65% de la conversación. Por eso la comunicación por medio de la tecnología produce tantos mal entendidos.**

## Diferentes Formas de Telecomunicación

- La transmisión – La comunicación punto a punto (un solo sentido)
  - Televisión y radio
- Interacción en vivo – comunicación bidireccional en tiempo real
  - Conferencia por medio de video o Internet
- Archivo y envío – La comunicación dual diferida (la transmisión de datos/ las imágenes)
  - Correo electrónico (e-mail)



Hay tres tipos de comunicación que se ejecutan por medio de la tecnología; la primera es la tecnología emisora, esta es la transmisión del mensaje en un solo sentido, donde un entidad está transmitiendo la información, mientras que el otro participante la escucha. No hay respuesta o diálogo. Por ejemplo, como por televisión o radio.

El segundo tipo es la comunicación en vivo. Esta comunicación en tiempo real es la conversación de doble sentido entre dos participantes o más que conversan o dialogan en tiempo real. Por ejemplo, la video-conferencia o conferencia por medio del Internet.

El tercer tipo es archivo y envío, esta es la comunicación dual (de doble sentido) en la cual se transmiten los datos o las imágenes. Por ejemplo en el correo electrónico no requerimos una respuesta inmediata, pero se anticipa recibir una respuesta en algún tiempo posterior.

## La Comunicación Basada en Tres Tipos de Comunicación por Medio de la Tecnología - los Métodos

La Emisión de la Comunicación (en un solo sentido)	La Comunicación Interactiva	La Comunicación de Archivo y Envío
Señales de Aviso con Humo, el Tambor, el Pito y los Petroglifos	Señales de Aviso con Humo, el Tambor y el Pito	Los Petroglifos
La Radio	Telégrafos inalámbricos	El Teléfono, la Máquina Contestadora, la Caja de Mensajes
La Televisión	El Internet, los Teléfonos, la Video-conferencia	El Internet
El Internet	El mensaje de texto	Los Mensajes de Texto por Medio de e-mail
Videos en el Internet, Transmisión al iPod	Videoconferencia por Medio del Internet Grabar la voz en el Internet	



En esta gráfica quiero recalcar que van a ver un tipo de comunicación en más de un cuadrante. Por ejemplo; vemos el Internet en todos los tres formas de comunicación. Se puede usar el Internet en la comunicación de un solo sentido, por ejemplo como el video en el Internet. También se puede usar el Internet para comunicarse en forma interactiva, como por medio de Skype, y en una conferencia por medio del Internet. También se puede usar el Internet para la comunicación de archivo y envío como el correo electrónico (e-mail).

## Modalidades de la Telecomunicación

- La Transmisión
  - La apariencia, el comportamiento y la comunicación solo afectan al participante que está transmitiendo
- La Transmisión en vivo
  - La apariencia, el comportamiento y la comunicación afectan a todos los participantes
- La Comunicación por Archivo y envío
  - La apariencia no es afectado
  - El comportamiento y la comunicación



Ahora hablaremos sobre las modalidades de telecomunicación con los ABCs de las normas de cortesía. Así que los aspectos de las normas de cortesía como la transmisión, la apariencia, el comportamiento y la comunicación aplican únicamente al participante; por ejemplo, la persona que está recibiendo la información puede estar sentada en su sofá viendo la televisión, con cualquier tipo de vestimenta y no afecta a la comunicación de ninguna manera. Esto es muy diferente a la transmisión en vivo, donde la apariencia, el comportamiento y la comunicación afectan a todos los participantes. En la comunicación de archivo y envío, la apariencia puede que sea importante. Puede enviar un e-mail vestido con cualquier tipo de ropa, sin quitarle cortesía a su comunicación. Sin embargo, en la comunicación de archivo y envío, ambos el comportamiento y la comunicación son relevantes.

## Normas de Cortesía en la Telecomunicación

Antes del evento o el uso de la tecnología debe de:

- Probar la tecnología
- Si se puede, hacer un prueba sin participantes o un ensayo final
- Identificar y solucionar problemas técnicos
  - **Identifica quien es responsable de que, quien debe de pedir ayuda, etc.**



Ahora veremos las normas de etiqueta de telecomunicación. Algunas normas básicas son: si es una tecnología nueva, antes de que el evento empiece, pruébela para ver si funciona. No es muy diferente a lo que comúnmente se hace cuando uno compra una computadora, un teléfono celular, o un nuevo televisor. Una vez que este conectado uno debe de probarlo para verificar que funciona. Si se puede, haga un prueba sin participantes o un ensayo final con la tecnología/ equipo, es particularmente importante hacerlo si es una comunicación oficial. Es importante tener un plan técnico para solucionar problemas; determinar de ante mano, quien es responsable y de que y quien debe de pedir ayuda si hay problemas técnicos.

## La Transmisión

- Las “Normas de Trato Profesional,” la apariencia, el comportamiento y la comunicación, son las mismas que se usan en la comunicación en vivo y por archivo-y-envío



Las normas de interacción para el participante quien difunde la información son las mismas que cuando se comunican en vivo o en archivo-y-envío, en cuanto a la apariencia, el comportamiento y la comunicación.

## Interacción en Vivo (La Apariencia)

- Evite los movimientos bruscos (al menos que sean parte del programa)
- Manténgase en la vista de la cámara
- Modere su lenguaje corporal
- Evitar los diseños alarmantes (al menos que sean parte del programa)



En la comunicación en vivo, lo que hay que recordar sobre su apariencia, es evitar los movimientos excesivos al menos que sean parte del programa. Si se mueve mucho es posible no solo cause una distracción, sino que también haga que la imagen salga fraccionada (los píxeles aparecen como pequeños cuadrados o rectángulos). Por lo contrario, si es un programa infantil, pueda que desee promover el movimiento. Además, es importante que se mantenga en la vista de la cámara; cuando las personas hablan fuera del alcance de la cámara esto interfiere el flujo del programa. Tenga presente el lenguaje corporal; la tecnología de comunicación magnifica todo. Cosas que son tan naturales, como cruzar los brazos, puede ser mal interpretado como un desacuerdo al participante del otro sitio, disgusto o aburrimiento. Evite los diseños alarmantes (al menos que sean parte del programa). De igual manera, si es un programa infantil, pueda que desee incorporar muchos colores y dibujos grandes. Si es una junta de negocios, debe de mantener la atención en el contenido no en la ropa que se pone la gente.

## La Interacción en Vivo (El Comportamiento)

- Ver su imagen propia o "PiP" (en una ventana)
- Escuchar atentamente durante toda la sesión
- No tener conversaciones simultaneas a parte
- No hacer múltiple labores
- No permitir interrupciones



Aquí veremos la interacción en Vivo y Directo. Siempre le ayudará ver a su propia imagen o a su imagen en una ventana (PiP). Así le ayudará a seguir de cerca sus propias acciones.

Es muy importante escuchar atentamente y brindar su atención completa a la sesión. No debe de establecer **conversaciones a parte**; no debe de hablar con personas que están junto a usted cuando los participantes de otros lugares no le puedan escuchar. Los participantes del otro lugar puedan frustrarse u ofenderse.

No debe de hacer múltiples labores; la distracción se magnifica cuando el individuo esta enviado mensajes en texto o correo electrónico en lugar de estar escuchando. Esto es muy obvio para los otros participantes de la conversación. Uno debe de recordar de no interrumpir. En algunos casos, si varias personas hablan al mismo tiempo, pueden causar una interrupción técnica. Por lo menos, debe de haber algún tipo de señal, así sea elevar una tarjeta o la mano para indicar si desea participar en la conversación. Un protocolo desarrollado con anticipación es siempre muy útil.

## La Interacción en Vivo y Directo (El Comportamiento)

Debe de:

- Disminuir el ruido de los alrededores (movimiento o crujido de papeles)
- Tener los documentos, las agendas y los folletos para los todos los lugares participantes
- Respetar el lenguaje y las barreras culturales
- Respetar las zonas con horas diferentes y las costumbres locales



Es muy importante reducir cualquier sonido secundario. En general, los micrófonos son muy sensibles y captan sonidos como el crujir de papeles, ruidos secos causados por envolturas etc. Debe de mantener todo ruido a lo mínimo. Debe de enviar los materiales/documentos, las agendas y los folletos con anticipación a los lugares que participan y a todos los participantes, no hay nada mas frustrante que un grupo de individuos tenga los materiales y que otro grupo no lo tenga. Esto establece una grande desventaja y demuestra falta de respeto.

Respete el lenguaje, las costumbre culturales, sus vestimentas, el lenguaje y el lenguaje corporal. Considere el cambio de hora de las diferentes zonas. Cuando se planifica una junta, debe de considerar el cambio de hora de las diferentes zonas. Al calendarizar una junta, debe de asegurarse que las personas pueden asistir y que no se hagan juntas fuera de las horas de negocios. Esto es muy importante cuando se programan teleconferencias internacionales.

## La Interacción en Vivo y Directo (La Comunicación)

- La apertura formal, presentar e identificar los lugares participantes (si cabe al caso)
- Comunicar y anunciar claramente
  - Hacer una pausa y disminuir la rapidez de la comunicación
- Una sesión dirigida
  - Repetir las preguntas si no se escuchan claramente o fácilmente
  - Desarrollar un sistema clave para contestar las preguntas
  - Asegurarse que se han contestadas todas las preguntas de todos los participantes
- Considere posible retrasos en la transmisión a larga distancia



La clausura oficial y la despedida



Ahora veremos a las comunicaciones interactivas en vivo y directo. Deben de tener una apertura oficial, presentar a los participantes y a los lugares participantes. Comuníquese en manera pausada y pronuncie claramente. Un individuo debe de dirigir las sesiones y repetir todas la preguntas si no se escuchan claramente. Desarrolle un sistema clave para contestar las preguntas y asegurarse que la preguntas de los participantes han sido contestadas. Es muy importante vigilar no solo a participantes locales, sino también a los participantes en otros lugares, pare cerciorarse que todos tengan la oportunidad de participar en la conversación. También es importante, mantener a todo los participantes activos y estar alerta si desean participar en la conversación. Programe posible retrasos en la comunicación distante, planear que van haber problemas técnicos y percances imprevistos. Debe de permitir tiempo extra en el programa para esto. Siempre debe de haber una clausura formal y despedida, para que todos estén absolutamente seguros que la junta ha terminado.

## Archivo y Envío (La Apariencia)

- No cabe al caso



Ahora veremos a la norma de cortesía/ buena conducta en la comunicación de archivo y envío. Como he mencionado anteriormente, la apariencia no aplica al caso.

## Archivo y Envío (El comportamiento)

- Escuchar o leer atentamente
- Respetar las barreras lingüísticas o culturales
- Contestar apropiadamente y precisamente si se espera una respuesta
  - Respetar los horarios y responsabilidades de otros individuos



Sin embargo, es muy importante el archivo y envío, escuchar o leer atentamente. Todos nosotros recibimos correos electrónicos muy largos y naturalmente reaccionamos y los leemos muy rápidamente. Tome su tiempo de leerlos, particularmente si usted tiene que responder. Tome su tiempo para responderlos.

Respete las barreras de lenguaje y cultura, particularmente a aquellos que no están usando su idioma primario. Con buenos modales, ignore los errores de ortografía, al mismo tiempo cuando usted contesta el correo debe de evitar errores de ortografía. Conteste apropiadamente si necesita responder. Sin embargo, a nadie le gusta ver un “gracias” o “estoy de acuerdo” a una larga lista de usuarios. Conteste únicamente cuando es indicado; no llene la caja de correos electrónicos de otros individuos.

También, es importante **respetar los horarios y responsabilidades de otros individuos, aun cuando sabemos que hay “adictos al correo electrónico”**. Sencillamente porque le envían correos electrónico después de las horas de negocio o en los fines de semana, no significa que debe de sentirse obligado a responderlos. De esta manera, pueda que sin querer usted de la impresión que esa disponible 24/7. Establezca límites en lo que está dispuesto a hacer después de las horas de negocios o si no está dispuesto.

## Archivo y Envío (El comportamiento)

- La Tecnología no es para
  - Comunicar una molestia/ un enfado
  - O para comunicarse de manera cobarde e indirecta
- Respetar la normas técnicas de la comunicación (como el texto)
 

[http://www.webopedia.com/quick\\_ref/textmessag eabbreviations.asp](http://www.webopedia.com/quick_ref/textmessag eabbreviations.asp)
- Considere cambiar de modalidad
  - Cambie de e-mail al teléfono basado en número de respuestas y su complejidad







La tecnología nunca debe de ser usada par comunicar una molestia o enfado. A veces hemos recibido e-mails que nos alteran. Si está enfadado, escriba el borrador de su e-mail y guárdelo en el archivo de borradores; no lo envíe hasta dentro de 24 horas y vea como se siente al día siguiente. También no es apropiado usar la comunicación de archivo y envío para una comunicación cobarde. Algo que usted no diría a una persona, tampoco debe de decirlo por medio de la comunicación de archivo-y-envío, en otras palabras, no se esconda detrás de la tecnología. De igual manera, no debe de escribir en un e-mail algo que no quisiera que su madre lo lea. Es importante debe respetar la tecnología de comunicación, como el texto por escrito. Ahora las abreviaciones se consideran lenguaje escrito. He incluido en esta diapositiva una página web para que busquen las abreviaciones.

Es posible que en algún momento necesiten cambiar la modalidad. Por ejemplo, cuando debe de considerar cambiar de e-mail a el teléfono? Personalmente, creo que después del tercer e-mail, yo agarraría el teléfono. El e-mail puede alargarlo mucho, y veremos como esto sucede. Tiene que decidir si no es el método correcto de comunicación para el tema de discusión.

# Archivo y Envío

## (El comportamiento)

- Evite hacer varias cosas a la vez
  - Ejemplo: enviar emails y hablar por teléfono al mismo tiempo
- Transmita a los correspondientes con consideración
  - Contestarle a todos vs. "individual"
- Respete el cambio de horario, la diferencia de hora y las costumbres



Cuando se transmiten por medio de archivo y envío, es muy importante que evite hacer varias cosas a la vez. Cuando usted habla por teléfono al mismo tiempo, está robándole a ambas personas de su atención completa, y así es como se cometen errores desconcertantes. En estos momentos es cuando tiene más probabilidad de “responder a todos,” en vez de responder a cada individuo personalmente como debería de ser. Todos hemos visto estos tipos de errores.

Cuando se transmite los mensajes, es importante considerar; antes de enviarlo. Debe de tomar en cuenta a quien se le envía y leer el email una vez más. Cuando envía la información, también debe de estar consiente de la diferentes zonas horarias, en particular cuando usted espera una respuesta a tiempo.

## Archivo y Envío (La Comunicación)

- Cuando presenta a alguien, debe de indicar donde está el participante (si es apropiado)
  - Ejemplo: una clase por medio del internet
- Comunicar claramente
- Comprender que hay demora en la comunicación a distancia
- Formalizar las conclusiones y despedidas (cierre)



Durante las presentaciones es muy importante que identifique el lugar donde está el participante, especialmente si está comunicándose por medio de archivo y envío en una clase en el Internet. Es importante que se comunique claramente, porque no tiene la ayuda de señas visuales y sutilezas de la comunicación personal. Siempre debe de haber un cierre formal y despedida. Conforme

se familiariza con alguien, puede tener la tendencia de olvidarse de esto, pero es importante recordar que siempre tiene que presentarse y despedirse oficialmente.

## La Comunicación a Distancia Las Ideas No Relacionadas

- Es más fácil mentir o despersonalizar el mensaje por medio de la comunicación a distancia
- La comunicación a distancia puede disminuir las barreras
- Una vez que se transmite el mensaje se desconocen los destinos finales
  - Recuerde que el email no es privado o seguro
- “https” es seguro; “http” no es seguro



Las infracciones de seguridad son causadas  
por personas



Es bueno recordar que durante la comunicación a distancia algunas ideas no relacionadas pueden surgir. Es más fácil mentir o despersonalizar el mensaje cuando se comunica a distancia. Es importante comprender que no siempre está recibiendo todo el mensaje completo, particularmente en el contexto de relaciones sociales.

La comunicación a distancia puede disminuir las barreras. Es importante recordar que una vez que algo es transmitido, se desconocen los destinos finales. No sabe a dónde pueda ser re-entregado el correo electrónico.

También, es importante recordar que el correo electrónico no es ni privado ni seguro, incluso cuando utiliza “https”, los mensajes pueden ser re-entregados. También cuando borra los correos electrónicos no significa que ya no existen.

Es importante que recuerde que las personas producen infracciones a la seguridad incluso cuando tienen la mejor tecnología de cifrado, ya que hay personas utilizando la tecnología, habrá brechas a la seguridad.

En la norma de cortesía de la tecnología debe estar consciente de sus alrededores y su apariencia, comportamiento y cómo transmite y recibe la comunicación.



Gracias!

