

Ferner

THE CONVERSATION

L'expertise universitaire, l'exigence journalistique



Shutterstock / Billion Photos

La importancia del saludo en un correo electrónico formal

29 septembre 2020, 22:01 CEST

El correo electrónico, en lo sucesivo c.e., no tiene ni medio siglo cumplido y ya es un medio con una repercusión astronómica. Expertos como Shipley y Schwalbe estiman que cada día se mandan billones de c.e. De esta manera, apreciamos que esta tipología textual tiene un crecimiento exponencial. En gran parte se debe a la sustitución perentoria del trabajo presencial por el virtual a causa de la pandemia de la COVID-19.

El *Diccionario Panhispánico de Dudas* de la Real Academia Española y de la ASALE define el c.e. como “el sistema de transmisión de mensajes o archivos de un terminal a otro a través de redes informáticas”. A su vez, desaconseja el anglicismo “e-mail” y propone la utilización de otros términos como: “cibercorreo”, “ciberdirección” y “cibermensaje”.

Por tanto, en la esfera profesional y en una interacción formal, no se debe emplear el vocablo “e-mail”. En los albores del correo electrónico, se estrenó una película protagonizada por Meg Ryan y Tom Hanks cuyo título se tradujo como *Tienes un e-m@il*. La película es de 1998, pero poco a poco el término “e-mail” en español ha pereclitado.

Estudio del c.e. en las disciplinas lingüísticas

Auteur



María Nayra Rodríguez Rodríguez
Profesora de lengua española de la ULPG
y miembro del Instituto Universitario de
Análisis y Aplicaciones Textuales (IATEXT),
Universidad de Las Palmas de Gran
Canaria

El c.e. profesional es un tipo de texto que se envía, en la mayoría de casos, para obtener una respuesta por parte del destinatario. Por tanto, el estudio de los rasgos lingüísticos del correo se enmarca dentro de la Ciberpragmática o Lengua en uso.

El remitente, de manera intencionada, busca una reacción en el destinatario, como por ejemplo, concertar una cita de trabajo, una reunión, una compra o venta de un producto... Por ello, analizamos el c.e. dentro del ámbito de la Ciberpragmática o lengua en uso, en oposición a la lengua “como sistema” de Saussure.

El *Diccionario de Términos Clave del Instituto Cervantes* asevera que el concepto de lengua en uso debe entenderse en su contexto. Se trata de una visión más comunicativa, más contextual que ideal, más funcional que formal, más textual que oracional.

¿Escrito u oral?

Desde este prisma, el saludo en el c.e. se debe analizar teniendo en cuenta su contexto. Bien es verdad que el correo electrónico, aunque sea escrito, tiene cierto cariz oral dada la velocidad de emisión de los mensajes.

Por eso, muchas veces, al redactar un correo, tenemos la falsa sensación de que está nuestro remitente a nuestro lado y lo saludamos con un “Buenos días”. No obstante, aquí se rompe el contexto, puesto que el receptor podría abrir su c.e. en horario vespertino o nocturno. Así, Yus afirma que el correo es un medio ostensivo en el que al enviar un mensaje se tiene la intención de proporcionar al destinatario alguna información relevante.

De hecho, no cabe duda de que en la esfera profesional, más que en otros ámbitos personales o familiares, nuestra redacción del saludo debe ser correcta, con la finalidad de obtener un propósito exitoso. Por ello, debemos tener especial esmero en la redacción. Sin embargo, los especialistas no se han puesto de acuerdo en cuál es la fórmula correcta del saludo.

La importancia del saludo

Normalmente, el c.e. está formado por 6 partes fundamentales: dirección del destinatario/remitente, asunto, cc, cuerpo, archivos adjuntos y firma. Si hacemos una analogía con el cuerpo humano, el saludo es la cabeza visible del correo. Constituye nuestra carta de presentación, y aunque parezca nimia, esta parte dentro del c.e. nos parece fundamental. Constituye la primera toma de contacto entre emisor y receptor.

Muchas veces, en nuestras interacciones sociales, según cómo nos saluden, reaccionamos de una forma u otra. Por tanto, el saludo es un recurso de *captatio benevolentiae* que el usuario del c.e. no debería desdeñar.

Fórmulas de saludo en los c.e. profesionales

En ocasiones nos encontramos con vacilaciones en el saludo que oscilan desde un “Buenos días”, “Buenas tardes”, “Estimado Sebastián”, “Estimada M^a Ángeles” hasta el coloquial “Hola, Georgina”,

entre otras.

Esta disparidad de fórmulas de saludo nos ha hecho replantearnos la pregunta siguiente: ¿cuál es la fórmula de saludo correcta?

El saludo perfecto

Un grupo importante de expertos (Gómez Torrego), se decanta por la fórmula tradicional de “Querido X.”, “Estimado X”, e incluso “¡Hola!” frente a las fórmulas de saludo temporales. Como todos sabemos, el c.e. tiene su antecedente en la carta y conserva sus fórmulas tradicionales de saludo.

En esa misma línea la ASALE, la RAE (2009) y El Instituto Cervantes (2013: 436-437) también recomiendan utilizar las fórmulas tradicionales frente a las temporales.

Las únicas voces discordantes son las de Díez y López, quienes están de acuerdo en el uso de las fórmulas temporales.

Violar las normas de cortesía

El c.e. es un género discursivo dentro de la Ciberpragmática (el uso del lenguaje en internet) que participa tanto de rasgos orales como de rasgos escritos. Precisamente uno de estos rasgos, el oral, ha dado lugar a que muchas veces los remitentes saluden como si tuvieran delante al destinatario empleando fórmulas temporales.

Sin embargo, es un tipo de medio que no es simultáneo en el eje espacio-temporal. No sabemos ni cuándo ni dónde abrirá el destinatario su correo. Con el saludo temporal, violaríamos las normas de cortesía y de educación propias de la Ciberpragmática.

Por tanto, en la redacción de c.e. se recomiendan las fórmulas tradicionales de “Querido”, “Estimado” frente a las temporales, para evitar que se produzca un exabrupto al abrir una persona su correo profesional por la mañana y lo primero que lea sea un “Buenas tardes”.

No obstante, si nos parece muy formal la fórmula de “Querido” podemos recurrir al neutro “Hola” y el signo ortográfico de la coma seguido del nombre de pila junto con los dos puntos. De esta manera, seguiremos las pautas académicas y los postulados vigentes de la Ciberpragmática.

