

# *Módulo 1*

**Interacción y  
compartición de  
información y  
contenidos digitales  
con funcionalidades  
avanzadas**



- Configuración avanzada y uso de las herramientas de comunicación síncrona y asíncrona
  - Uso y compartición de la información
  - Integración y uso de comunidades digitales
  - Difusión de información y contenidos
- 

**OBJETIVOS:**

- Aplicar las herramientas de comunicación digital y estrategias eficientes para interactuar y compartir información, utilizando funcionalidades avanzadas.

editorialcep

# 1. CONFIGURACIÓN AVANZADA Y USO DE LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN SÍNCRONA Y ASÍNCRONA

## 1.1 Características y formatos de cada herramienta

### A. Herramientas de comunicación síncrona

Las herramientas de comunicación síncrona permiten la **interacción en tiempo real entre dos o más personas**, como las videollamadas, chats en vivo y reuniones virtuales. Estas herramientas suelen requerir una conexión a internet estable y ofrecen funciones como compartir pantalla, chat en vivo y grabación de sesiones.



Algunas de las características comunes de estas herramientas son:

- **Interactividad en tiempo real:** como hemos indicado, esta es la característica principal de las herramientas de comunicación síncrona. Esta interacción puede incluir chat de texto, voz o vídeo.

- **Compartir pantalla:** muchas herramientas de comunicación síncrona permiten a los usuarios compartir su pantalla durante una llamada o reunión, lo que puede ser para presentaciones, demostraciones o colaboración en tiempo real en un documento o proyecto.
- **Herramientas de colaboración:** algunas herramientas de comunicación síncrona también incluyen funciones de colaboración, como la capacidad de trabajar juntos en un documento en tiempo real.

## B. Herramientas de comunicación asíncrona

Las herramientas de comunicación asíncrona permiten la comunicación que **no requiere que todas las partes estén disponibles al mismo tiempo**. Estas herramientas permiten a los usuarios responder a su propio ritmo y suelen ofrecer funciones como seguimiento de conversaciones, programación de mensajes y almacenamiento de comunicaciones.

Dentro de las características de estas herramientas podemos destacar:

- **Flexibilidad de tiempo:** las herramientas de comunicación asíncrona permiten a los usuarios responder a su propio ritmo. Esto puede ser especialmente útil en situaciones donde los participantes están en diferentes zonas horarias.
- **Historial de mensajes:** a diferencia de las herramientas de comunicación síncrona, las herramientas de comunicación asíncrona a menudo guardan un historial de mensajes, lo que permite a los usuarios revisar la conversación en un momento posterior.
- **Adjuntar archivos:** las herramientas de comunicación asíncrona a menudo permiten a los usuarios adjuntar archivos a sus mensajes, lo que puede ser útil para compartir documentos o imágenes.

**Recuerda**

Actualmente, hay diversas herramientas de comunicación. Si bien muchas de ellas respondían a un tipo de comunicación síncrona o asíncrona, la evolución tecnológica y la demanda de los usuarios han hecho que varias de ellas sirvan para ambos tipos de comunicación.

En el siguiente enlace encontrarás ejemplos de las herramientas más comunes en la actualidad:



Herramientas de comunicación

## 1.2 Comunicación síncrona/asíncrona

### A. Comunicación síncrona

#### a. Concepto

La comunicación síncrona es aquella que ocurre en tiempo real, permitiendo una interacción **inmediata** y directa. Esto puede fomentar una colaboración más fluida y una toma de decisiones más rápida. Sin embargo, puede ser **menos flexible** para aquellos en diferentes zonas horarias o con horarios de trabajo variados.

#### b. Ventajas de la comunicación síncrona

- Interacción en tiempo real: permite una comunicación fluida y rápida.
- Mejora la colaboración: facilita la discusión y el intercambio de ideas.
- Toma de decisiones rápida: permite una respuesta inmediata a problemas o preguntas.

### c. Desventajas de la comunicación síncrona

- Requiere coordinación: todos los participantes deben estar disponibles al mismo tiempo.
- Puede interrumpirse: las distracciones y las interrupciones pueden ser más frecuentes.
- Puede ser estresante: la necesidad de responder inmediatamente puede generar presión.



## B. Comunicación asíncrona

### a. Concepto

La comunicación asíncrona no requiere que todas las partes estén presentes al mismo tiempo. Esto ofrece mayor **flexibilidad**, ya que los usuarios pueden responder cuando les sea conveniente. Sin embargo, puede llevar **más tiempo** obtener respuestas y puede ser más difícil mantener un flujo de conversación.

### b. Ventajas de la comunicación asíncrona

- Flexibilidad: los usuarios pueden responder a su propio ritmo.
- Menos interrupciones: los usuarios pueden elegir cuándo responder.
- Permite la reflexión: los usuarios tienen más tiempo para pensar antes de responder.

### c. Desventajas de la comunicación asíncrona

- Retraso en las respuestas: puede llevar más tiempo obtener una respuesta.
- Menos interacción personal: puede ser más difícil establecer una conexión personal.
- Puede ser menos eficaz para la toma de decisiones rápidas: no es ideal para situaciones que requieren una respuesta inmediata.

	Comunicación síncrona	Comunicación asíncrona
Características básicas	Interacción en tiempo real; requiere que todas las partes estén presentes al mismo tiempo.	No requiere que todas las partes estén presentes al mismo tiempo; los usuarios pueden responder a su propio ritmo.
Ventajas	Interacción inmediata; mejora la colaboración; toma de decisiones rápida.	Flexibilidad; menos interrupciones; permite la reflexión.
Desventajas	Requiere coordinación; puede interrumpirse; puede ser estresante.	Retraso en las respuestas; menos interacción personal; puede ser menos eficaz para la toma de decisiones rápidas.

## 1.3 Grupos de usuarios /contactos

Un grupo de usuarios o contactos es una colección de individuos que se agrupan en una plataforma de comunicación o colaboración digital. Este grupo puede ser creado por un usuario para **facilitar la comunicación y colaboración** entre un conjunto específico de personas. Así, los grupos de usuarios o contactos son una forma eficaz de **organizar y gestionar la comunicación** con múltiples personas. Por ejemplo, si estás trabajando en un proyecto con un equipo de cinco personas, puedes crear un grupo de usuarios con los nombres de esas cinco personas. De esta manera, cuando necesites enviar un mensaje o compartir un archivo con el equipo, puedes seleccionarlo de la lista de grupos en lugar de tener que seleccionar a cada persona individualmente.

En este tipo de grupos, la comunicación suele ser **bidireccional**, lo que significa que todos los miembros del grupo pueden interactuar entre sí. Por ejemplo, si envías un mensaje a un grupo de usuarios en una plataforma de chat como Slack o Microsoft Teams, todos los miembros del grupo pueden ver y responder a ese mensaje.

### Toma nota

Puedes crear grupos según el proyecto, el departamento, la ubicación geográfica, etc. Esto facilita el envío de mensajes a todo el grupo a la vez, en lugar de tener que seleccionar a cada individuo por separado.

Muchas herramientas de comunicación permiten la creación de grupos de usuarios o contactos. Así, por ejemplo:

- **Correo electrónico** (Gmail, Outlook, etc.): puedes crear listas de distribución o grupos de contactos para enviar correos electrónicos a varias personas a la vez.
- **Slack**: permite la creación de canales que pueden utilizarse como grupos de usuarios. Los miembros del canal pueden comunicarse y colaborar en un espacio compartido.
- **Microsoft Teams**: al igual que Slack, Teams permite la creación de equipos y canales para facilitar la comunicación y colaboración en grupo.

## 1.4 Grupos de difusión

Los grupos de difusión son una característica de algunas plataformas de comunicación que permiten **enviar un mensaje a un gran número de personas** a la vez.

A diferencia de los grupos de usuarios o contactos, donde la comunicación puede ser bidireccional (todos los miembros del grupo pueden responder al grupo), los grupos de difusión suelen ser **unidireccionales**. El creador del grupo envía un mensaje y todos los

miembros del grupo lo reciben, pero no pueden responder al grupo completo, solo al creador.

### Sabías que

La principal diferencia entre un grupo de usuarios/contactos y un grupo de difusión radica en la dirección de la comunicación. En los grupos de usuarios/contactos, la comunicación es bidireccional y todos los miembros pueden interactuar entre sí. En los grupos de difusión, la comunicación es unidireccional y solo el creador del grupo puede enviar mensajes a todos los miembros a la vez.

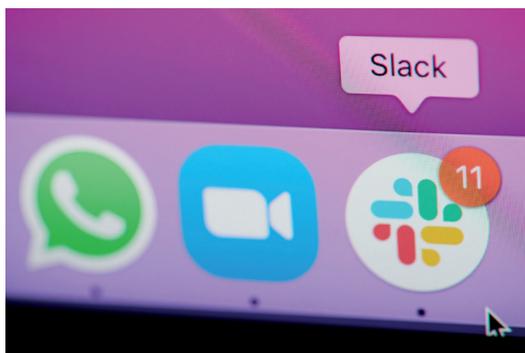
Ejemplos de lo explicado son:

- **WhatsApp**: puedes crear un grupo de difusión que te permite enviar el mismo mensaje a varios contactos a la vez. Cuando los destinatarios reciben el mensaje, aparece como si se les hubiera enviado individualmente. Cualquier respuesta a un mensaje de difusión se enviará solo al remitente del mensaje, no a todo el grupo de difusión.



- **Correo electrónico** (Gmail, Outlook, etc.): puedes crear una lista de distribución o un grupo de contactos para enviar correos electrónicos a varias personas a la vez. A diferencia de un correo electrónico grupal normal, los destinatarios no pueden ver a quién más se le ha enviado el correo electrónico y solo pueden responder al remitente.

- **Slack:** puedes enviar un mensaje a un canal sin notificar a todos los miembros del canal. Esto es útil cuando necesitas enviar un mensaje general a un grupo grande sin interrumpir a todos con una notificación.



## 1.5 Listas de distribución

Las listas de distribución son una herramienta muy útil en la comunicación digital, especialmente en el correo electrónico. Una lista de distribución es básicamente un **grupo de direcciones de correo electrónico** a las que se puede enviar un correo electrónico de manera **conjunta** y **simultánea**.

Cuando envías un correo electrónico a una lista de distribución, estás enviando ese correo electrónico a todas las direcciones de correo electrónico que están en esa lista. Esto puede ser especialmente útil cuando necesitas enviar la misma información a un gran número de personas, como, por ejemplo, para remitir actualizaciones o boletines informativos.

Ejemplos de lo explicado son:

- **Gmail:** puedes crear un grupo en tus contactos y añadir varias direcciones de correo electrónico a ese grupo. Cuando quieras enviar un correo electrónico a todas esas personas, simplemente tienes que escribir el nombre del grupo en el campo "Para" de tu correo electrónico.

- **Outlook:** puedes crear una lista de distribución (también conocida como “Grupo de contactos”) de una manera similar. Una vez que has añadido todas las direcciones de correo electrónico que deseas a tu lista de distribución, puedes enviar un correo electrónico a todas esas personas simplemente escribiendo el nombre de la lista de distribución en el campo “Para” de tu correo electrónico.

### Sabías que

MailChimp es un servicio de marketing por correo electrónico que permite crear listas de distribución muy grandes. Puedes añadir direcciones de correo electrónico a tu lista de distribución y luego usar MailChimp para enviar correos electrónicos de marketing, boletines informativos, etc., a todas las personas de tu lista.



Por último, es importante tener clara la **diferencia respecto a los grupos de difusión**. Aunque pueden parecer similares en que ambos permiten enviar mensajes a un conjunto de personas a la vez, hay algunas diferencias clave entre ellos:

- Un grupo de difusión es generalmente unidireccional. Esto significa que cuando envías un mensaje a un grupo de difusión, todos los miembros del grupo reciben el mensaje, pero las respuestas a ese mensaje solo las recibe el remitente original. Los miembros del grupo no pueden ver las respuestas de los demás. Un ejemplo de esto sería un grupo de difusión en WhatsApp.
- Una lista de distribución es un grupo de direcciones de correo electrónico a las que puedes enviar un correo electrónico de manera conjunta y simultánea. Al igual que con los grupos de difusión, cuando envías un correo electrónico a una lista de distribución, estás enviando ese correo electrónico a todas las direcciones de correo electrónico que están en esa lista. Sin embargo, dependiendo de la configuración de la lista de distribución, es posible que los miembros de la lista puedan responder a todos los demás miembros de la lista, lo que la hace más bidireccional en comparación con un grupo de difusión.

	<b>Grupo de contactos/usuarios</b>	<b>Grupo de difusión</b>	<b>Lista de distribución</b>
Definición	Colección de individuos en una plataforma de comunicación o colaboración digital.	Un tipo especial de grupo que se utiliza para enviar mensajes a un gran número de personas a la vez.	Un grupo de direcciones de correo electrónico a las que se puede enviar un correo electrónico de manera conjunta y simultánea.
Dirección de la comunicación	Bidireccional: todos los miembros del grupo pueden interactuar entre sí.	Unidireccional: el creador del grupo puede enviar mensajes a todos los miembros del grupo, pero los miembros del grupo no pueden responder al grupo completo, solo al creador.	Depende de la configuración: puede ser unidireccional (solo el remitente puede enviar correos electrónicos a la lista) o bidireccional (todos los miembros de la lista pueden enviar correos electrónicos a la lista).
Ejemplos de uso	Proyectos de equipo, departamentos, ubicaciones geográficas, etc.	Anuncios, actualizaciones, información importante.	Envío de la misma información a un gran número de personas, como boletines informativos, actualizaciones de proyectos, etc.

## 1.6 Reuniones en línea

Las reuniones en línea son una forma de comunicación síncrona que permite a varios usuarios **interactuar en tiempo real, independientemente de su ubicación**. Las herramientas de reuniones en línea suelen ofrecer funciones como vídeo y audio en vivo, chat, compartir pantalla y grabación de reuniones. Estas reuniones pueden ser programadas y los usuarios pueden unirse a través de un enlace de invitación.

Ejemplos de herramientas para realizar reuniones en línea son: **Zoom, Microsoft Teams, Google Meet, Webex, GoToMeeting...**