



Evidencia de producto: GA4-240201524-AA2-EV01 - Informe. Creación de contenidos comunicativos

Maria Camila Pinzón Paredes
Tecnólogo en análisis y desarrollo de software

Situación problema: Mal uso de la mensajería instantánea en la ejecución y disposición de oficios

El proceso de la comunicación consta de diferentes elementos:

1. **Emisor:** es quien inicia el proceso de comunicación.
2. **Mensaje:** información que quiere transmitir el emisor.
3. **Receptor:** es quien recibe el mensaje que transmitió el emisor.
4. **Canal:** Medio por el cual fluye el mensaje emitido.
5. **Código:** Lenguaje usado en el mensaje.
6. **Contexto:** Conjunto de circunstancias donde se encuentran tanto el emisor como el receptor al intercambiar mensajes.

Cuando estos elementos trabajan y son trabajados de manera conjunta y correcta, se puede decir que el proceso de comunicación fue exitoso. Lamentablemente, esto casi nunca ocurre, ni en la comunicación física, ni en la comunicación virtual.

Actualmente, es muy común en las empresas y campos de trabajo, que tanto empleados como superiores, se comuniquen por medio de aplicaciones de mensajería instantánea, como, por ejemplo, WhatsApp. Si bien puede ser una herramienta bastante efectiva a la hora de agilizar ciertos procesos, también puede llegar a ser una herramienta que pueda entorpecer y dificultar los mismos.

Durante la comunicación por mensajería, se pueden presentar problemas desde el primer paso de la comunicación: el mensaje configurado por el emisor puede estar incompleto, erróneo, mal escrito, con poca información o con un código de lenguaje no estandarizado para ambas partes, de tal manera que el receptor puede no llegar a entender completamente la información o puede entenderla de distinta manera. Otro problema importante, es que en un mensaje no es posible identificar el lenguaje no verbal de la otra persona, ni saber el contexto en que se encuentra, dando lugar a interpretaciones incorrectas o malentendidos.

Todo este conjunto de errores al momento de la comunicación genera una variedad de consecuencias, tales como la pérdida de elementos no verbales, malinterpretación de estados de ánimo y tono, pérdida del control de mensaje, pérdida de comunicación asertiva y pérdida de la escucha activa. Por otra parte, puede generar conflictos por “metas incompatibles”. Estos conflictos son generados por las distintas apreciaciones que puede tener tanto el emisor como el receptor respecto a la forma de alcanzar un objetivo o tarea propuesta. Esto genera inconformidades entre las partes.

Según la clasificación en el “Círculo de conflictos” de Christopher Moore, se puede decir que el conflicto es catalogado como un conflicto “por discrepancia sobre la información”, ya que la información proporcionada por parte del emisor puede ser inadecuada, carente o incompleta, dando lugar a que el receptor pueda interpretar la información a su manera o también pueda tener una opinión diferente respecto a la misma.

Bibliografía:

- Peiró, R. (2020, diciembre 1). Proceso de comunicación. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/proceso-de-comunicacion.html>
- Círculo de Moore. (s/f). Scribd. Recuperado el 7 de noviembre de 2022, de <https://es.scribd.com/document/339529218/Circulo-de-Moore>
- Markina, I. C. (2021, enero 4). Por qué WhatsApp es una fuente de malentendidos. The Conversation. <http://theconversation.com/por-que-whatsapp-es-una-fuente-de-malentendidos-151740>
- Fm, L. (2018, enero 16). Los problemas de comunicarse por WhatsApp, según estudio de la Universidad del Rosario. La FM. <https://www.lafm.com.co/tecnologia/los-problemas-de-comunicarse-por-whatsapp-segun-estudio-de-la-universidad-del-rosario>