

Actividad de clase: diseño de un sistema de comunicaciones

Objetivos

Explicar la función de las organizaciones de estandarización en el establecimiento de protocolos para la interoperabilidad de redes.

Información básica/situación

Acaba de adquirir un automóvil nuevo para uso personal. Después de conducir el automóvil durante alrededor de una semana, descubre que no funciona correctamente. Analiza el problema con varios de sus pares y decide llevarlo a un taller de reparaciones de automóviles muy recomendado. Se trata del único taller de reparaciones que le queda cerca.

Cuando llega al taller de reparaciones, advierte que todos los mecánicos hablan otro idioma. Tiene dificultades para explicar los problemas de funcionamiento del automóvil, pero es realmente necesario realizar las reparaciones. No está seguro de poder conducirlo de regreso a su hogar para buscar otras opciones.

Debe encontrar una manera de trabajar con el taller para asegurarse de que el automóvil se repare correctamente.

¿Cómo se comunicará con los mecánicos de esa empresa? Diseñe un modelo de comunicaciones para asegurar que el vehículo se repare correctamente.

1. Emisor – El propietario del vehículo, quien tiene la información del problema.
2. Receptor – El mecánico o técnico encargado de realizar la reparación.
3. Mensaje – La descripción clara de las fallas del automóvil (ruidos, comportamiento, luces de advertencia, etc.).
4. Canal de comunicación – Uso de medios visuales y tecnológicos, como traductores digitales, aplicaciones de traducción o imágenes para describir los síntomas.
5. Código común – Palabras técnicas o expresiones estandarizadas traducidas previamente para evitar confusión. Retroalimentación – Confirmar que el mecánico haya entendido el problema y explicar nuevamente si es necesario.
6. Ruido o interferencia – Diferencias culturales, tecnicismos o interpretaciones erróneas que puedan alterar el mensaje; deben minimizarse con ejemplos o demostraciones.
7. Contexto – Entorno del taller, donde se da la interacción técnica entre el cliente y el personal especializado.

Pregunta de reflexión

¿Qué pasos identificó como importantes para comunicar su solicitud de reparación? Justifique su respuesta.

1. Clarificar el mensaje antes de enviarlo, asegurándose de saber exactamente qué falla quiero reportar.
2. Seleccionar el canal más adecuado, en este caso un traductor o imágenes que garanticen que el mecánico entienda sin ambigüedades.
3. Confirmar la comprensión mediante retroalimentación, pidiendo al mecánico que repita lo que entendió antes de comenzar la reparación.

4. Reducir la interferencia o ruido, evitando tecnicismos innecesarios o gestos que puedan malinterpretarse.

Estos pasos son fundamentales porque aseguran que la información llegue con precisión, que ambas partes hablen “el mismo idioma” técnico y que el proceso de reparación se realice correctamente, del mismo modo que los protocolos de red aseguran la comunicación confiable entre dispositivos distintos.