

# MODELOS DE COMUNICACIÓN

**Rosa María Linares Carreón**

Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de Celaya

*rosa.linares@itcelaya.edu.mx*

## Resumen

La comunicación es uno de los aspectos más importantes de la vida humana, a través de ella ha sido posible el desarrollo de la sociedad tal y como ahora la conocemos, incluyendo la tecnología, la cultura, la ciencia, el arte, los idiomas, la educación, los valores, la humanización... cualquier conocimiento que implique relación entre la gente.

Existen varios modelos para explicar el proceso comunicativo y en este trabajo se mostrarán algunos de ellos, desde los paradigmas conductistas de la comunicación hasta la ontología del lenguaje.

**Palabras clave:** *Procesos comunicativos, percepción, ontología del lenguaje.*

## Abstract

*Communication is one of the most important aspects of human life, through which it has been possible to develop society as we know it now, including technology, culture, science, art, languages, Education, values, humanization ... any knowledge that implies a relationship between people.*

*There are several models to explain the communicative process and in this work some of them will be shown, from behavioral paradigms of communication to the ontology of language.*

**Keywords:** *Communicative process, percepción, ontology of lenguaje.*

## 1. Introducción

La comunicación es inevitable. La comunicación es uno de los aspectos más importantes de la vida humana, a través de ella ha sido posible el desarrollo de la

sociedad tal y como ahora la conocemos, incluyendo la tecnología, la cultura, la ciencia, el arte, los idiomas, la educación, los valores, la humanización... cualquier conocimiento que implique relación entre la gente.

Aún más, cuando soñamos, fantaseamos, reflexionamos, nuestros pensamientos son expresados con palabras. No es de ninguna manera figurativa la expresión “lenguaje interno”. Lenguaje y comunicación están imbricados, y debemos tener presente que el lenguaje (constituido por signos) no es sólo el verbal, sino también el no verbal (paralingüístico y no corporal), al que hasta hace poco se le ha dado un lugar destacado.

El llanto es una forma de comunicación, la risa también, así como las muestras de enfado, de cansancio, las expresiones de asombro, incredulidad, tristeza, admiración, alegría... y del lado de la comunicación en las organizaciones, los informes, reportes, ponencias, ensayos, conferencias, entrenamientos. Nos comunicamos cuando expresamos lo que sentimos, pensamos, hacemos y proyectamos hacer. De acuerdo con Paul Watzlawick en su primer axioma de la teoría de la comunicación humana, es “imposible no comunicar” (Watzlawick, 1985).

## **2. Desarrollo**

La comunicación ha sido definida de varias maneras. Por lo general en los libros de texto relacionados con la comunicación es enfocada al tipo interpersonal, es decir, a la comunicación intencional entre al mínimo dos personas. Existe otro enfoque, el de la comunicación intrapersonal que se desarrollará más adelante. Las definiciones que se muestran a continuación provienen de diversos textos y autores:

- La comunicación es “el acto intencional de una persona de dirigir un mensaje a otra.” <sup>1</sup> (Reynaga Estrada, López-Taylor, González, & Miranda Campos, 2007, pág. 10).
- Fernández opina que “la comunicación es el proceso interpretativo a través del cual los individuos –en sus relaciones, grupos, organizaciones y

---

<sup>1</sup> Se hace referencia al politólogo americano Harold Lasswell.

sociedades- responden y crean mensajes que les permiten adaptarse a su entorno y a las personas que los rodean.” (Fernández Collado, 2003, pág. 10).

- “La comunicación es el proceso mediante el cual los participantes crean y comparten información entre ellos hasta alcanzar el entendimiento mutuo.”<sup>2</sup> (Fernández Collado, La comunicación humana en el mundo contemporáneo, 2003, pág. 170).
- La comunicación consiste en “el intercambio de información entre el emisor y el receptor, así como la inferencia (percepción) de significado entre ellos.”<sup>3</sup> (Kinicki & Keitner, 2003, pág. 300).
- González y Olivares opinan que la verdadera comunicación ocurre cuando dos personas son sinceras e intentan compartir algo. (González & Olivares, 2004).
- “Comunicación es el envío, la recepción y la comprensión de los mensajes. También es el proceso básico por el cual gerentes, trabajadores que tienen contactos con clientes y profesionales llevan a cabo su trabajo.” (DuBrin, 2008).

¿Cuáles son las características en común en las definiciones anteriores? Primero, participan dos personas o más; segundo, existe una intención de comunicación; tercero, hay reciprocidad; cuarto, lo que se comunica está expuesto a factores que pueden afectar; quinto, interviene directamente la percepción.

Hay que destacar que la comunicación es un *proceso*, por lo tanto implica un conjunto de factores que se realizan o suceden alternativa o simultáneamente. La diferencia en los tipos de comunicación estriba en quién es el interlocutor en el diálogo.

Uno de los primeros modelos de la comunicación fue desarrollado en 1949 por Shannon y Weaver, basado en la teoría matemática de la comunicación. De hecho, Weaver fue alumno del matemático Norman Wiener considerado fundador

---

<sup>2</sup> Cita a Rogers y Steinfatt.

<sup>3</sup> Cita tomada de J. L. Bowditch y A. F. Buono, *A Primer on Organization Behavior*, 4ª. Ed. (Nueva York: John Wiley & Sons, 1977)

de la cibernética.<sup>4</sup> Este modelo también es conocido como de la información, entendida ésta como una unidad cuantificable, no como el contenido del mensaje. Interesa la cantidad de información en función de la capacidad, no de lo que se transmite.

Aunque el modelo explica muy poco acerca de la comunicación humana, ha sido muy popular, quizá porque se centra en la eficaz transmisión de los mensajes. En la primera mitad del siglo pasado predominaba el paradigma conductista de E-R (estímulo-respuesta), enfoque al que se adhiere el modelo de Shannon y Weaver. Para Weaver son tres los problemas a los que debe responder un modelo de la comunicación (Weaver, 1972), aun así, su atención se enfocó al *problema técnico*, que para la teoría matemática de la comunicación es la precisión con la que se pueden transmitir las señales de la comunicación.

Importa tener claro: la cantidad de información, la capacidad del canal de comunicación, el proceso de codificación y los efectos del ruido.

Los otros dos problemas -la precisión del significado deseado de los mensajes o *problema semántico*, y la efectividad con que la fuente afecta la conducta del destino o *problema de efectividad*- no son estudiados en este modelo.

Descripción del modelo de Shannon y Weaver (figura 1):

- Emisor o fuente. Elemento emisor inicial del proceso que genera el mensaje o mensajes a comunicar.
- Transmisor. Es el emisor técnico que opera sobre el mensaje y lo codifica en un conjunto de señales o códigos, transformándolo en señal capaz de ser transmitida a través de un canal.
- Canal. Medio técnico que transporta las señales codificadas por el transmisor hasta el receptor. Al permitirse el paso de la señal puede incidir el ruido.
- Ruido. Es un elemento adicional que perturba la señal durante su transmisión.

---

<sup>4</sup> La cibernética trata cómo un estímulo se transforma en información (input) y cómo el sistema receptor reacciona con una respuesta (output).

- Receptor: Receptor técnico que decodifica el mensaje transmitido por el emisor, en un lenguaje comprensible para el destinatario
- Destinatario: Punto final del proceso de la comunicación a quien va dirigido el mensaje.

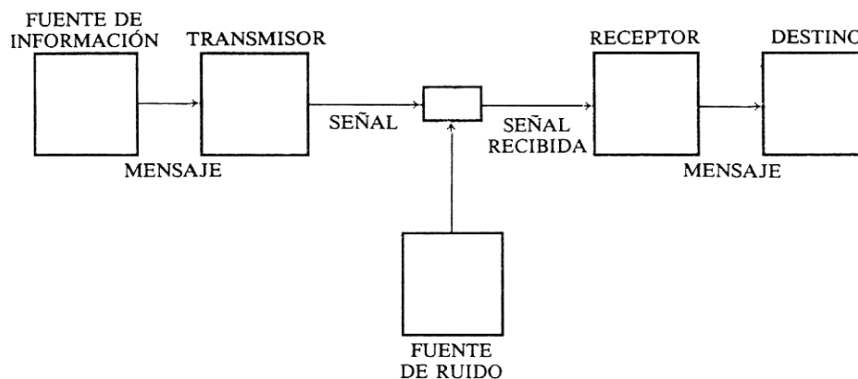


Figura 1 Modelo de Shannon y Weaver.

Otro modelo parecido es el modelo comunicación de Berlo, quien incluye el concepto de retroalimentación<sup>5</sup>. Este concepto destaca ya que enfatiza que en la comunicación no solamente importa lo que se envía (se dice) y cómo llega esa señal, sino también cómo se decodifica (interpreta) y se regresa esa señal al emisor.

Para Robbins y Judge, la comunicación tiene cuatro funciones (Robbins & Judge, 2009):

- **Control.** Las jerarquías y las normas exigen ciertos comportamientos de los integrantes de las organizaciones. Es frecuente que para que un empleado tenga acceso a una comunicación formal con una persona que ocupe un puesto alto en la jerarquía organizacional, debe primero comunicarse con su jefe inmediato superior y éste es quien decide si la solicitud procede o no. También la comunicación informal (Gámez Gastélum, 2007) tiene funciones de control.

<sup>5</sup> Con la retroalimentación, la fuente se asegura que el destino ha comprendido el mensaje en el sentido por él propuesto. La retroalimentación es la comprobación del éxito que se ha logrado al transferir el mensaje.

- **Motivación.** Cuando los empleados tienen retroalimentación de qué tan bien realizan su trabajo, basado en una comunicación previa específica y clara de las metas que se proponen, tiene un efecto motivante para ellos.
- **Expresión emocional.** Para muchas personas, el grupo de trabajo es su única fuente de contacto social, aparte de la familia. Por ello, las relaciones comunicativas informales en las organizaciones adquieren suma importancia, ya que para algunos, es de las pocas oportunidades de expresarse emocionalmente con alguien más. Los grupos informales de tipo social son comunes.
- **Información.** Las personas obtienen información necesaria para la toma de decisiones a través de las acciones de comunicación.

El enfoque actual de la retroalimentación, es ayudar a un individuo a considerar la posibilidad y la conveniencia de una modificación en su comportamiento. Es una comunicación en la que se da información sobre la forma en que afecta a los demás el comportamiento de una persona.

La retroalimentación ayuda a la persona a adoptar el comportamiento más adecuado para lograr sus objetivos. La persona podrá hacer los cambios necesarios en su conducta al darse cuenta de que el camino que está siguiendo es equivocado.

Un enfoque diferente acerca de la comunicación interpersonal se propone bajo el enfoque humanista, donde la persona plenamente humana mantiene un equilibrio entre la *interioridad* y la *exterioridad*. La primera implica la exploración de sí mismo, es decir, alguien que es relativamente consciente de sus emociones, mente y voluntad, que “se ha escuchado a sí misma y sabe que nada de lo que ha oído es malo o aterrador” (Powell, 1996). La exterioridad se refiere a la apertura de la persona al entorno exterior, no sólo se escucha a sí misma sino a los demás.

Aunque digamos lo contrario, muchas veces no estamos dispuestos a interactuar y comunicarnos con los demás a un nivel que no sea solamente superficial -como el saludo o las solicitudes sencillas de información- ya que implica un compromiso que no estamos dispuestos a afrontar. Digo de mí solamente lo mínimo necesario,

porque al fin de cuentas ¿acaso en la escuela o en el trabajo les interesa a los demás quién soy? Quizá sí. El problema es que nos acostumbramos tanto a “pintar nuestra raya” que no sólo la mantenemos en otras situaciones organizacionales, sino que la agrandamos y luego viene la queja de que nadie nos entiende.

Los niveles de comunicación son:

- *Quinto nivel.* Conversación tópica.
- *Cuarto nivel.* Hablar de otros.
- *Tercer nivel.* Mis ideas y mis opiniones.
- *Segundo nivel.* Mis sentimientos (Gut Level).
- *Primer nivel.* Comunicación cumbre.

La ontología del lenguaje es una tesis desarrollada por Fernando Flores y recogida por Rafael Echeverría en su libro *Ontología del lenguaje* (Echeverría, 1994), que trata de explicar al ser humano como un ser intrínsecamente lingüístico. Está basado fundamentalmente en trabajos previos desarrollados por pensadores como Fernando Flores, Humberto Maturana, Friedrich Nietzsche, Martin Heidegger, Ludwig Wittgenstein y John Searle. Los postulados básicos de la *ontología del lenguaje* son:

- Los seres humanos son seres lingüísticos. El lenguaje es sobre otras cosas lo que hace de los seres humanos el tipo particular de seres que somos. Somos seres que vivimos en el lenguaje. Somos seres sociales. No hay lugar fuera del lenguaje desde el cual podamos observar nuestra existencia.
- El lenguaje es generativo. El lenguaje no sólo nos permite hablar "sobre" las cosas: hace que ellas sucedan. Por lo tanto, el lenguaje es acción, es generativo: crea realidades. El filósofo norteamericano John Searle sostuvo que, sin importar el idioma que hablemos, siempre ejecutamos el mismo número restringido de actos lingüísticos: los seres humanos, al hablar, hacemos declaraciones, afirmaciones, promesas, pedidos, ofertas. Estas acciones son universales. No sólo actuamos de acuerdo con cómo somos

también somos según actuamos. La acción genera ser. Uno deviene de acuerdo con lo que hace.

- Los seres humanos se crean a sí mismos en el lenguaje y a través de él. Al decir lo que decimos, al decirlo de un modo y no de otro, o no diciendo cosa alguna, abrimos o cerramos posibilidades para nosotros mismos y, muchas veces, para otros. Cuando hablamos modelamos el futuro. A partir de lo que dijimos o se nos dijo, a partir de lo que callamos, a partir de lo que escuchamos o no escuchamos de otros, nuestra realidad futura se moldea en un sentido o en otro. Pero además de intervenir en la creación de futuro, los seres humanos modelamos nuestra identidad y la del mundo que vivimos a través del lenguaje.

En el hablar se observan cinco actos lingüísticos básicos identificados como: juicios, declaraciones, afirmaciones, pedidos y promesas que incluyen las ofertas, sobre los que se explaya.

Para Echeverría, el acto lingüístico básico es la *declaración*. Hablar es declarar y hay cinco maneras de manifestarse: como declaración, como juicio, como afirmación, como pedido y como promesa. Además de la persona que declara, el contexto es determinante en los efectos que producirá esa declaración. El efecto del acto lingüístico dependerá de la persona que lo emita y del contexto en el que haya sido realizado.

Por eso el habla es más una posibilidad de acción que su certeza, y no necesariamente producirá un determinado efecto, ya que dependerá del contexto en el que ese hablar suceda y de quién sea el que hable. Incluso podría no producir efecto alguno.

Echeverría divide la ontología del lenguaje en dos grandes campos que llama *descriptivo* y *generativo*, con la idea de diferenciar lo que sucede por el hablar, o las consecuencias que hablar pueda causar en el mundo, y resulta evidente que describir es diferente a generar. Por ejemplo si alguien comenta lo que le sucede está describiendo, es decir, su lenguaje es descriptivo. Cuando algo pasa en



quienes escuchan y se genera un cambio, entonces es un acto generativo. Se puede ser buen orador y no generar nada.

Los actos lingüísticos de pedir y prometer generan acción. Como ejemplo, alguien puede hacer un pedido de insumos para producir algo que ha prometido entregar en una fecha como producto terminado a un cliente que ha prometido un pago al recibirlo.

Dentro del concepto de lenguaje descriptivo y generativo será bien simple conocer anticipadamente de cuáles conversaciones se generará acción y de cuáles se obtendrá una descripción. Si alguien entabla una conversación a manera de monólogo el interlocutor recibirá solamente una descripción. Si se es capaz de transformar ésta en una conversación se abren las posibilidades de acción. Por eso el lenguaje genera realidad bajo el esquema de la ontología.

### **3. Conclusiones**

¿Por qué el lenguaje es una posibilidad? De acuerdo a las diferencias o cualidades que las personas tengan sobre el lenguaje, éste será orientado hacia la consecución de su propósito con mayor o menor efectividad.

Esto significa que en la evolución de la raza humana aparece el lenguaje y a su vez el lenguaje es producto de la esta evolución. Puede interpretarse que el lenguaje permite potenciar la manera de crear.

La comunicación es un proceso interpretativo, la forma en que se realiza depende de la cultura, la experiencia previa y el contexto en que se da. En este sentido, los participantes intercambian, procesan y dan sentido a la información. Cada uno de ellos participa con su bagaje cultural e historia de vida mediante el procesamiento cognoscitivo de la información; todos son participantes ya que por el mero hecho de exponerse al acto comunicativo, se crean significados en “la mente” de cada quien.

### **4. Bibliografía y referencias**

- [1] DuBrin, A. J. (2008). *Relaciones Humanas. comportamiento humano en el trabajo* (9a. ed.). Pearson Prentice Hall.

- [2] [Echeverría, R. (1994). *Ontología del lenguaje* (1a. ed.). Barcelona: Granica.
- [3] Fernández Collado, C. (2003). *La comunicación humana en el mundo contemporáneo* (2a. ed.). México, D.F.: McGraw Hill.
- [4] Gámez Gastélum, R. (2007). *Comunicación y cultura organizacional*. EUMED.net.
- [5] González, M., y Olivares, S. (2004). *Comportamiento organizacional. Un enfoque latinoamericano*. México: CECOSA.
- [6] Kinicki, A., y Keitner, R. (2003). *Comportamiento organizacional. Conceptos, problemas y prácticas*. México, DF. McGraw-Hill Interamericana.
- [7] Powell, J. (1996). *¿Por qué temo decirte quién soy?* (9a. ed.). España: Sal Terrae.
- [8] Reynaga Estrada, P., López-Taylor, J., González, M., y Miranda Campos, M. (2007). El debate necesario entre la educación física, la cultura física y la actividad física: una reflexión para la formación profesional del estudiante. *Revista de educación y desarrollo*. No. 7, octubre-diciembre, 27-34.
- [9] Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13a. ed.). México, D.F.: Pearson Prentice Hall.
- [10] Watzlawick, P. (1985). *Teoría de la Comunicación humana* (4a. ed.). Barcelona: Herder.
- [11] Weaver, W. (1972). *La matemática de la comunicación*. En A. Smith, *Comunicación y cultura. La teoría de la comunicación humana*. Buenos Aires: Nueva Visión.