

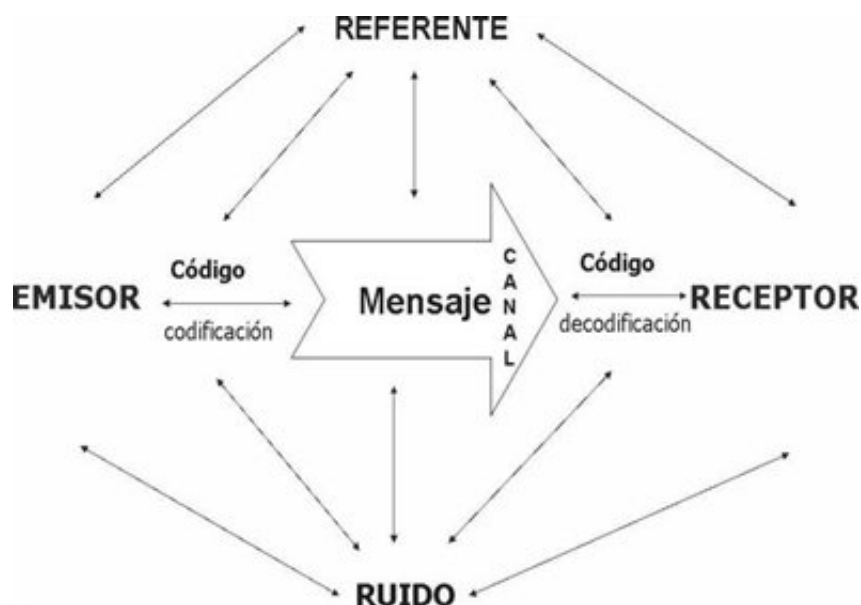
El proceso de la comunicación

La comunicación es un proceso mediante el cual un sistema transmite información a otro sistema que es capaz de recibirla. La comunicación se puede describir, esquemáticamente, como una cadena que pone en relación a un emisor (o remitente) con un receptor (o destinatario) por medio de un procedimiento físico (canal).

El buen funcionamiento de este proceso, denominado cadena de comunicación, está condicionado por su nivel de homogeneidad, así como por el número acumulado de retornos (o posibilidades de realizar feedback) para reducir lo que pueda quedar de heterogeneidad en el sistema. Lo esencial es la compatibilidad de los comunicantes, la idoneidad del canal y la posibilidad de retroalimentación. Por tanto, las comunicaciones más aleatorias o inseguras son, precisamente, las llamadas “de difusión” o “comunicaciones de masas”, por su débil homogeneidad y carencia de retroalimentación.

1.1 Factor del proceso comunicativo

Los elementos o factores de la comunicación humana son: fuente, emisor o codificador, código (reglas del signo, símbolo), mensaje primario (bajo un código), receptor o decodificador, canal, ruido (barreras o interferencias) y la retroalimentación o realimentación (*feed-back*, mensaje de retorno o mensaje secundario).



1.1.1 Emisor y hablante

El emisor es el punto (persona, organización...) que elige y selecciona los signos adecuados para transmitir su mensaje; es decir, los codifica para poder llevarlo de manera entendible al receptor. En el emisor se inicia el proceso comunicativo.

1.1.2 Receptor y oyente

El receptor también denominado decodificador es el punto (persona, organización...) al que se destina el mensaje, realiza un proceso inverso al del emisor ya que en él está el descifrar e interpretar lo que el emisor quiere dar a conocer. Existen dos tipos de receptor, el pasivo que es el que sólo recibe el mensaje, y el receptor activo o receptor ya que es la persona que no sólo recibe el mensaje sino que lo percibe y lo almacena. El mensaje es recibido tal como el emisor quiso decir, en este tipo de receptor se realiza el *feed-back* o retroalimentación.

1.1.3 Mensaje

El mensaje es el contenido de la información (contenido enviado): el conjunto de ideas, sentimientos, acontecimientos expresados por el emisor y que desea transmitir al receptor para que sean captados de la manera que desea el emisor. El mensaje es la información. Según Berlo, los mensajes son eventos de conducta que se hallan relacionados con los estados internos de las personas: garabatos en el papel, sonidos en el aire, marcas en la piedra, movimientos del cuerpo, etc. Son los productos del hombre, el resultado de sus esfuerzos para codificar, es decir cifrar o poner en clave común sus ideas.

Los mensajes son la expresión de ideas (contenido), puestas en determinada forma (tratamiento mediante el empleo de un código). Existen algunos aspectos que deben tomarse en cuenta cuando se elabora un mensaje:

- Tener en mente al receptor.
- Pensar el contenido con anticipación.
- Ser breve.
- Organizar el mensaje cuidadosamente: lo más importante debe ir al principio. Así el tema será más claro.

1.1.4 Código

El código es el conjunto de reglas propias de cada sistema de signos y símbolos que el emisor utilizará para transmitir su mensaje, para combinarlos de manera arbitraria porque tiene que estar de una manera adecuada para que el receptor pueda captarlo. Un ejemplo claro es el código que utilizan los marinos para poder comunicarse; la gramática de algún idioma; los algoritmos en la informática..., todo lo que nos rodea son códigos.

1.1.5 Canales

Los Canales son los medios a través del cual se transmite la información-comunicación, estableciendo una conexión entre el emisor y el receptor. Mejor conocido como el soporte material o espacial por el que circula el mensaje.

Éste puede ser una conversación, un medio escrito, electrónico, etc. No todos los canales poseen la misma capacidad para transmitir información.

Los documentos formales (como gráficas o informes presupuestales) tienen una capacidad de transmisión baja, y una conversación personal tiene una alta capacidad de transmisión de

información, ya que involucra tanto comunicación verbal como no verbal. Los canales de comunicación pueden ser formales o informales. En la vida organizacional, los canales *formales* son aquellos como cartas, correos electrónicos, etc, en donde se transmite información sobre aspectos laborales. Los canales *informales*, por su parte, son las redes de comunicación que se llevan a cabo a través de interacción social, con preguntas, comentarios, etc.

En la sección de comunicación en las organizaciones se ven los tipos de comunicación que hay referentes principalmente a los canales, que son: la comunicación descendente, ascendente y horizontal. Ejemplos: el aire, en el caso de la voz; el hilo telefónico, en el caso de una conversación telefónica.

1.1.6 Circunstancias

Las circunstancias son el tiempo y el lugar en que se realiza el acto comunicativo.