

## COMUNICACIÓN EN LAS DES

Heidi Angélica Salinas Padilla\*



### Antecedentes

Cuántos de nosotros hemos dicho lo que existe en nuestro equipo de trabajo, en nuestra familia, o en la sociedad en general, son problemas de comunicación. ¿Cuántos de nosotros hemos utilizado esa frase como simple cliché sin reparar la profundidad de la misma?

La comunicación se ha hecho presente desde los primeros indicios de la vida humana. Todo lo que está a nuestro alrededor comunica algo. Durante la época prehistórica los primeros hombres experimentaron la constante necesidad de comunicarse con su misma especie en respuesta a los diversos peligros a los que estaban expuestos. "A través del estudio de vestigios arqueológicos es que se empiezan a obtener testimonios..."<sup>1</sup> El hombre primitivo empezó a vivir en lo que podemos llamar el principio de las sociedades humanas. Para ello recurría a ruidos, sonidos guturales, gestos, que con el paso del tiempo y la necesidad evolucionaron. Como dice Berelson: "información, ideas, emociones". Asimismo, adoptaron símbolos, imágenes grotescas, trazos de figuras, como herramientas de comunicación

### Los canales de la comunicación

La comunicación puede manifestarse de diferentes maneras y en diversos canales. Así es como el desarrollo de la humanidad se hace patente en cada una de las civilizaciones de relevancia, las cuáles a través de este medio fueron adquiriendo conocimientos y transmitieron la información a las generaciones subsecuentes, convirtiéndose en socie-

dades más organizadas, con sistemas de convivencia propios, ante las cuales crecían nuevas necesidades que satisfacer. Conforme crecía la necesidad, también lo hacía la comunicación. La región mesopotámica está considerada cuna de la civilización. El término civilización refiere el nivel de organización y desarrollo de las formas de comunicación alcanzados por los elementos de una misma sociedad, grupo o comunidad.

Los egipcios, por ejemplo, tenían una escritura jeroglífica, la cual se usaba para las construcciones monumentales, pues las palabras tenían un significado mágico muy importante. Cada símbolo podía tener más de un significado y las palabras se escribían como se pronunciaban, excepto por las vocales, las cuales se omitían. Tenían un alfabeto compuesto por 24 jeroglíficos y cada uno representaba un sonido, es ahí donde se unen la comunicación escrita con la oral, o sea que se le da un mismo significado a algo para poder usarse tanto a la hora de hablar como de escribir.

En comparación con la escritura jeroglífica de los egipcios, los fenicios ya tenían un alfabeto más parecido al que después usaron los griegos. Eruditos en el tema aseguran que el alfabeto fenicio fue utilizado posteriormente por los griegos, pero éstos últimos le incorporaron lo que hoy conocemos como vocales.

La necesidad de comunicación, acrecentada día con día, orilló a las civilizaciones a crear un medio que les permitiera establecer comunicación entre largas distancias. Los egipcios descubrieron un material para escribir, el cual era extraí-



\* Docente de la Facultad de Ciencias Educativas en la Universidad Autónoma del Carmen

<sup>1</sup> Carlos González Alonso, Principios básicos de comunicación, Ed. Trillas, p. 12.

do del tallo de una planta llamada papiro. Posteriormente se inventó el pergamino, lo que les permitió establecer comunicación, inclusive si no se encontraban en el mismo lugar. Ello facilitó el comercio entre naciones.

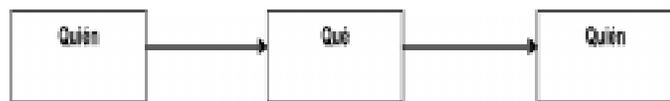
La comunicación, en evolución constante, fue abriéndole paso a los manuscritos hechos en papiro durante la época del Renacimiento, así como a la invención del papel y de la imprenta con lo cual nació la industria del libro. Con ello, la transmisión de información antes privilegiada para unos cuantos, llegó a las masas sociales. La divulgación del conocimiento y el saber universal se fusionaron en el proceso educacional y nacieron las primeras universidades.

### La comunicación, fenómeno civilizador

La comunicación, en las civilizaciones actuales, es un fenómeno en aumento, en constante crecimiento, y los medios por los que se propaga también crecen y se modifican, al grado que es ya posible conocer y ver la información que se genera al otro lado del mundo con algunos minutos de diferencia.

Esta evolución ha traspasado las fronteras así como los espacios en los cuales se hacen patente los procesos de comunicación. Es así como surgen los diversos modelos que el día de hoy conocemos y que forman parte de los contenidos que se imparten en las universidades e instituciones de niveles medio superior y superior cuya tarea es la de formar al profesional de la comunicación, naturalmente dentro de las humanidades y el estudio de las ciencias sociales.

El primer modelo de comunicación fue planteado por Aristóteles, cuestionándose: “¿Quién dice qué a quién?”, esquema que sólo contempla parte del proceso comunicativo.



Esta es la base de la cual parten estudiosos como Lasswell, quien integra nuevos conceptos al diseño aristotélico: “¿Quién dice qué en qué canal a quién y con qué efecto?” De esta manera se dilata un poco más el esquema de comunicación. Nixon, en tiempo posterior, se aboca a la investigación del proceso y detecta que entre el emisor, el mensaje y el receptor, se encuentran las intenciones del mensaje y las condiciones en que éste alcanza su objetivo final, es decir, el receptor.

Otros investigadores de la comunicación, Shannon y Weaver, reparan en la utilización de medios electrónicos para la emisión de los mensajes. Es aquí en donde se mezclan otros conceptos conocidos como fuente de la información, mensaje codificado, transmisor, impulso, interferencia o ruido, y decodificación. Elementos que se hacen más patente dentro del proceso en la época que nos toca desarrollamos, si tomamos como referencia la existencia del Internet, y demás avances tecnológicos. Pero estos no son los únicos avances que se incorporaron al campo de las investigaciones en materia de comunicación. W. Schramm descubre que

la importancia que tienen los “campos comunes de experiencia entre el emisor y el receptor”.<sup>2</sup> Es decir, que para poder establecer una comunicación eficaz y completa se requiere que los implicados tengan referentes del tema que tratan sustentados en la experiencia que les antecede.

Sin lugar a duda, el investigador al que más se le ha reconocido por sus aportaciones directas al proceso de comunicación, es David K. Berlo. Él separa al codificador del descodificador. Asimismo, plantea la enumeración de los factores de la comunicación humana. De esta forma en la fuente se da paso a “las actitudes, el nivel de conocimiento y la situación sociocultural”.<sup>3</sup> Son precisamente estos últimos elementos los cuales marcan la pauta de la existencia de la comunicación en todos los actos inherentes al hombre: la concepción de la familia, la sociedad, la educación, los sistemas económicos, los sistemas productivos, otros.

La comunicación entonces es una herramienta indispensable en cualquiera de sus acepciones. La muestra está en que al carecer del canal adecuado o de alguno de los elementos, el ser humano se ve en la necesidad de sustituirlo, para alcanzar sus objetivos. Así es como se les da vida e importancia a los códigos de comunicación poco convencionales como el braille para los invidentes, el código de comunicación para los sordomudos. En muchas ocasiones estas personas con capacidades diferentes conceptualizan de manera distinta a la convencional el significado de sus códigos, manejándolo coloquialmente: lo que para nosotros es verde, para ellos puede ser morado.

### Comunicación y educación

Dentro del sistema educativo mexicano existe un objetivo en común, planteado en el Programa Nacional de Educación 2000-2006: la acreditación y certificación en las Instituciones de Educación Superior (IES). Así es como entramos al ámbito administrativo. Parte de la premisa de que la administración como disciplina estudia los procesos productivos del trabajo humano, busca investigar y difundir técnicas eficaces para aprovechar de la mejor forma posible los recursos disponibles en la producción de bienes y servicios, además de ser la ciencia fundamental en el desarrollo de cualquier empresa para realizar las actividades, incluso en el ámbito educativo.

Una escuela, de acuerdo con la demanda, necesidades y exigencias de la época actual, se considera una empresa. Ahí reside la concepción de las escuelas particulares que, a pesar de dedicarse a una actividad tan noble como es la educación, juegan un doble rol al convertirse en compañías, pues para su funcionamiento requieren de la implementación y desarrollo del proceso administrativo, hablamos específicamente de planeación, organización, dirección y control. Estos factores no pueden implementarse si no van de la mano con un proceso de comunicación eficaz que sirva de medio para el cumplimiento de los objetivos institucionales, dado que cualquier entidad educativa, ya sea pública o privada es considerada como institución. Por ende, y para el desarrollo de las metas institucionales en materia de educación, se llevan a cabo estrategias que permitan alcanzar la acreditación en el área docente y la certificación en los procesos administrativos de las mismas.

Mencionaba, líneas arriba, que existen avances en mate-

<sup>2</sup> Carlos González Alonso, Principios básicos de comunicación, Ed. Trillas, p. 24

<sup>3</sup> Idem

ria de educación con los esquemas que han aportado los investigadores mencionados. Pero, ¿cuál de todos los esquemas es el adecuado? ¿Aristóteles, acaso, porque nos marca la pauta? ¿Lasswell con sus modelos de comunicación tecnológicos? ¿Acaso Shannon y Weaver, o el reconocido David K. Berlo? ¿Cuál es el modelo de comunicación más adecuado para nuestra institución o centro educativo?

En las instituciones educativas es prudente no aplicar un solo modelo de comunicación, sino varios, alternativos, para que la información académica y administrativa de las IES lleguen a mayor número de personas, tomando en cuenta al personal académico, administrativo, estudiantes universitarios, de la mejor manera posible y en el tiempo estipulado, con la menor carga de ruido o de alteración, para que se comprendan los procesos administrativos que llevarán a alcanzar la certificación y la acreditación en materia educativa.

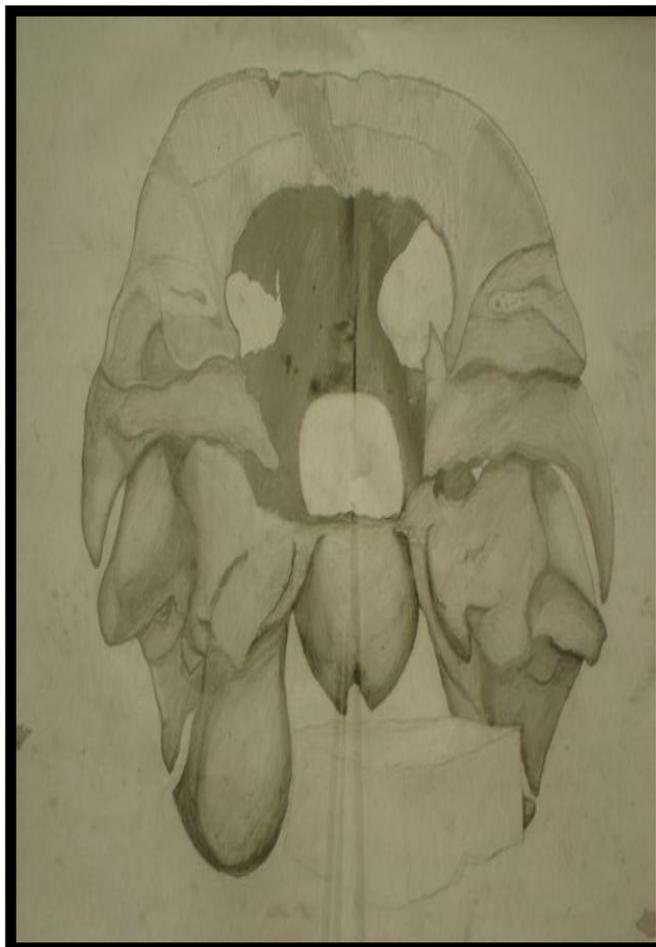
### Problemas de comunicación educativa

Las universidades del país han tenido que recurrir a diversos sistemas de comunicación, y los más consecuentes han sido los de masas. Para dar a conocer sus planes, proyectos y programas han recurrido a la edición de revistas, folletos y boletines que ponen al alcance de sus trabajadores. Asimismo, se programan conferencias magistrales dirigidas a los alumnos universitarios quienes son parte del proceso; de esta forma los estudiantes se involucran en el logro de los objetivos de la institución. El problema de estos canales de comunicación radica, primero, en que podemos estar seguros que el personal universitario, llámese éste, académico o administrativo, tendrá en sus manos un ejemplar que indica y marca el rumbo de la institución, sus nuevos planes y las estrategias a seguir, pero no existe la certeza de que sea leído tal y como se debe de hacer. En el segundo caso podremos estar seguros de llenar un auditorio con estudiantes universitarios, pero no sabemos los verdaderos motivos por los que están ahí, y siendo sinceros con nosotros mismos, muchos de estos estudiantes van por obligación y muy pocos por convicción y amor a la "camiseta universitaria". Lo anterior trae como consecuencia el fracaso total o parcial en el logro de la certificación de los procesos y la acreditación de los programas de estudios, según sea el caso.

Otro problema que existe para la implementación es la resistencia por parte de los involucrados. La razón atribuida a este fenómeno se llama comunicación interpersonal mal aplicada. Muchas veces los directivos desarrollan erróneamente la comunicación, pues sumergidos en las actividades administrativas, se olvidan de la heterogeneidad de personalidades y grupos de trabajo. Lo que funciona con un grupo de trabajo no es garantía que funcione con todos; por otra parte, la empatía no es general en todos los casos; así que las estrategias de comunicación entre una persona o grupo deben cambiar de acuerdo con las necesidades existentes.

### Conclusiones

En respuesta a lo anterior, se sugieren algunas estrategias de comunicación eficaz en las que se puedan desarrollar los objetivos de las IES a través de sus diferentes componentes. Una de ellas es la colaboración cercana de los Cuerpos Académicos (CA) con las coordinaciones de las Dependencias o la administración mediante reuniones de trabajo



en las que se identifiquen las problemáticas que están surgiendo durante el desarrollo e implementación de las estrategias institucionales. Además, informar en dichas sesiones las nuevas disposiciones para el cumplimiento y el logro de los objetivos. Esto es, poner en claro qué esperan los CA de la administración y qué es lo que la administración quiere obtener de ellos. Cabe mencionar que las DES no sólo se integran por CA, sino también por la comunidad estudiantil. Es sano, pues, que quien porte la responsabilidad de la coordinación de la DES estable una relación abierta con los estudiantes, dispuesto a escuchar comentarios y observaciones referentes al sistema del cual forman parte. También, exhortar a los jóvenes a desarrollar propuestas innovadoras que sean de beneficio para la DES encaminadas a obtener la tan anhelada certificación, que será de mutuo beneficio a todos los integrantes de este equipo.

### Bibliografía

- Carlos González Alonso. Principios básicos de comunicación, Edit. Trillas, 8va. reimpresión, abril 2003.  
 Alma I. Maldonado T. Aprendizaje y comunicación. ¿Cómo aprendemos? Edit. Prentice May, primera edición, 2001.  
 Alberto Espejo. Lenguaje, pensamiento y realidad. Edit. Trillas, 3ra. reimpresión, abril 1997.  
 Deal/Kennedy. Culturas corporativas: Ritos y rituales de la vida organizacional, Edit. SITESA.  
 Nancy Van Pelt. Sin reservas: El arte de comunicarse, Edit. Safeliz, 5ta. Edición, septiembre 2001.  
 Máster Biblioteca Práctica de Comunicación. Tomos 4 y 5, Edit. Océano.