



GOBIERNO DEL ESTADO DE  
**VERACRUZ**  
2024 - 2030

**SEV**  
SECRETARÍA  
DE EDUCACIÓN  
DE VERACRUZ

**SEMSyS**  
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN  
MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR



Dirección General de Telebachillerato

# Ciencias de la comunicación I

Piedad Hernández López  
Silvia Chávez Flores

## GOBIERNO DEL ESTADO DE VERACRUZ

**Norma Rocío Nahle García**  
Gobernadora del Estado de Veracruz

**Claudia Tello Espinosa**  
Secretaria de Educación de Veracruz

**David Agustín Jiménez Rojas**  
Subsecretario de Educación Media Superior y Superior

### **Dirección General de Telebachillerato**

Director General  
**Irving Ilhuicamina Mendoza Ruiz**

Subdirectora Técnica  
**Piedad Alcira Hernández Pérez**

Jefe del Departamento Técnico Pedagógico  
**Noel Abraham Velázquez Viveros**

Jefa de la Oficina de Planeación Educativa  
**Ana Flora Angulo Morales**

### **Equipo editorial**

*Coordinación editorial*  
Mauro Morales Arellano

*Asesoría académica*  
Julieta Hernández Dorantes

*Asesoría pedagógica*  
Norma Angélica Basurto Murrieta

*Corrección y estilo*  
Tanivet Gottwald Vista  
Alicia Mora Rodríguez

*Diseño editorial*  
Greisy del Carmen Ramos de la Cruz

*Formación*  
Germán Méndez Sánchez

*Fotografía de la portada*  
Adobe Firefly

### **Ciencias de la comunicación I**

Primera edición: 2025  
ISBN 978-607-725-538-3

D. R. © 2025. Secretaría de Educación de Veracruz  
Km 4.5 Carretera federal Xalapa-Veracruz  
Col. SAHOP, C.P. 91090, Xalapa, Veracruz  
Telebachillerato de Veracruz

Impreso en México



Nota. Adaptado de *Inventen un saludo chistoso* [Fotografía], por PBS, 2018, ([https://cms-tc.pbskids.org/parents/\\_1200xAUTO\\_crop\\_center-center\\_none/Silly-Handshake\\_Hero-Image\\_1500x1000.jpg](https://cms-tc.pbskids.org/parents/_1200xAUTO_crop_center-center_none/Silly-Handshake_Hero-Image_1500x1000.jpg)).

# Módulo 1

## El proceso comunicativo

## Progresión

1. Explica el proceso de comunicación para reconocer los factores que influyen en su interacción con el entorno local-global distinguiendo entre información y comunicación, sus características, elementos, así como barreras promoviendo el uso de la comunicación asertiva.

## Metas de aprendizaje

- Define la diferencia entre la información y la comunicación a partir de conocer sus características para fortalecer la interacción social de manera asertiva y empática con su contexto.
- Relaciona de forma crítica los factores internos y externos que afectan la recepción del mensaje en su intención comunicativa reconociendo las características y barreras del proceso comunicativo dentro de su contexto.

## Categorías y subcategorías

Información y comunicación.

Elementos y características del proceso comunicativo.

Emisor.

Receptor.

Mensaje.

Canal.

Código.

Contexto.

Intención.

Retroalimentación.

Barreras de comunicación.

Físicas.

Fisiológicas.

Filosóficas.

Semánticas.

Administrativas.

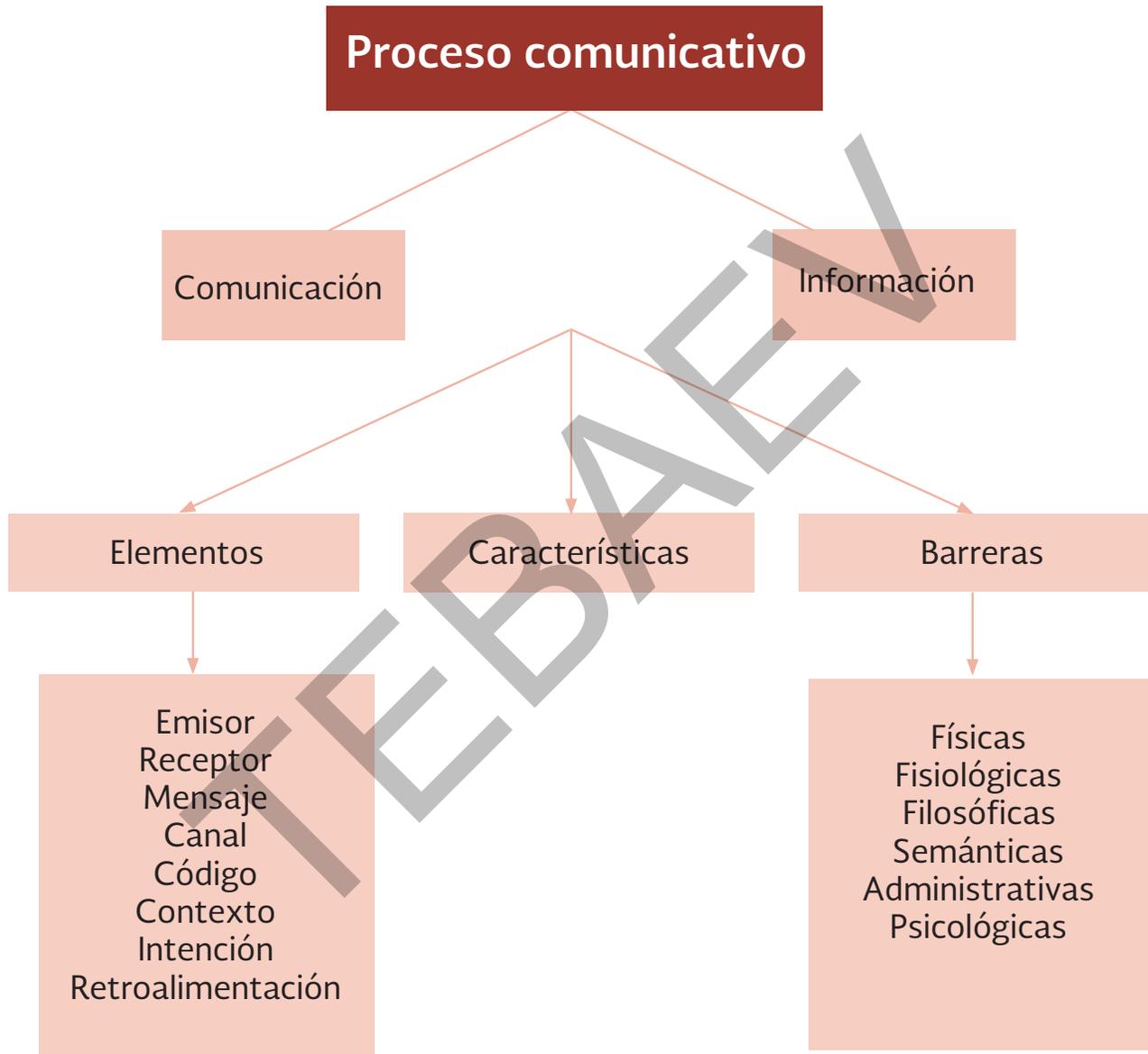
Psicológicas.

## Introducción

La comunicación, como proceso de intercambio o transmisión de mensajes, ha estado presente desde de la aparición del hombre. Las pinturas rupestres fueron las primeras manifestaciones de su forma de vida a través de dibujos y símbolos; la más antigua es de un gran herbívoro que se descubrió en una cueva de Borneo, data de aproximadamente unos 40.000 años de antigüedad, siendo así la antiquísima de la humanidad. Con el tiempo, la evolución del hombre significó también la evolución en sus formas de comunicar, hasta expresarse de manera oral, posteriormente apareció la escritura; se tienen datos que fue en el año 3500 a.C, con los egipcios y 3200 a.C con los sumerios que alcanzó esta forma de expresión. Todo acto de comunicación requiere la presencia de elementos para desarrollarse asertivamente, el poder transmitir una idea o pensamiento, requiere de mecanismos propios a través de un código entre los actores del proceso comunicativo. Para hacer posible el proceso de comunicación es necesario compartir un contexto de lo emitido y comprender lo recibido, no sólo se emite un mensaje, es necesario que el interlocutor esté familiarizado con lo que está escuchando, a través del referente el receptor puede aportar su respuesta con claridad y coherencia respecto al mensaje. La comunicación hace posible que los individuos plasmen sus pensamientos e ideas y que esto se transmita a la humanidad ,proceso mediante el cual sera posible verificar su evolución en todos los aspectos ya sea sociales, laborales, emocionales y económicos.

Te has preguntado alguna vez: qué sucedería si dejaras de comprender todo a tu alrededor, es decir, que no supieras para qué sirve una computadora, un horno de microondas o simplemente lo que escuchas; pues aquí estudiarás la importancia del proceso comunicativo en nuestra vida y cómo ha ido cambiando, del mismo modo conocerás el concepto de información, comunicación así como sus diferencias; también reconocerás los elementos y características del proceso comunicativo para fortalecer la interacción social de manera asertiva, para finalizar con los factores externos e internos que afectan la comunicación y la diversidad de barreras que existen para la asertividad.

Esquema 1.1  
Mapa conceptual del módulo 1



Nota. Elaboración propia.

## Exploro mis saberes

### I. Realiza las siguientes actividades

### II. Observa detenidamente la imagen.

1. ¿Explica cuál es la intención comunicativa del mensaje?

2. ¿Quién es el emisor?

3. Redacta una retroalimentación que consideres sea acorde con el mensaje.

4. ¿El canal comunicativo a qué hace referencia?

5. Explica de qué forma se presenta el código.

6. Enlista los elementos comunicativos que se presentan.

7. Considera la decodificación y explícala con tus propias palabras.

8. Indica la barrera comunicativa que se presenta en el mensaje.

9. Explica cómo se da la información.

10. Menciona brevemente un elemento externo que pueda afectar la recepción del mensaje.

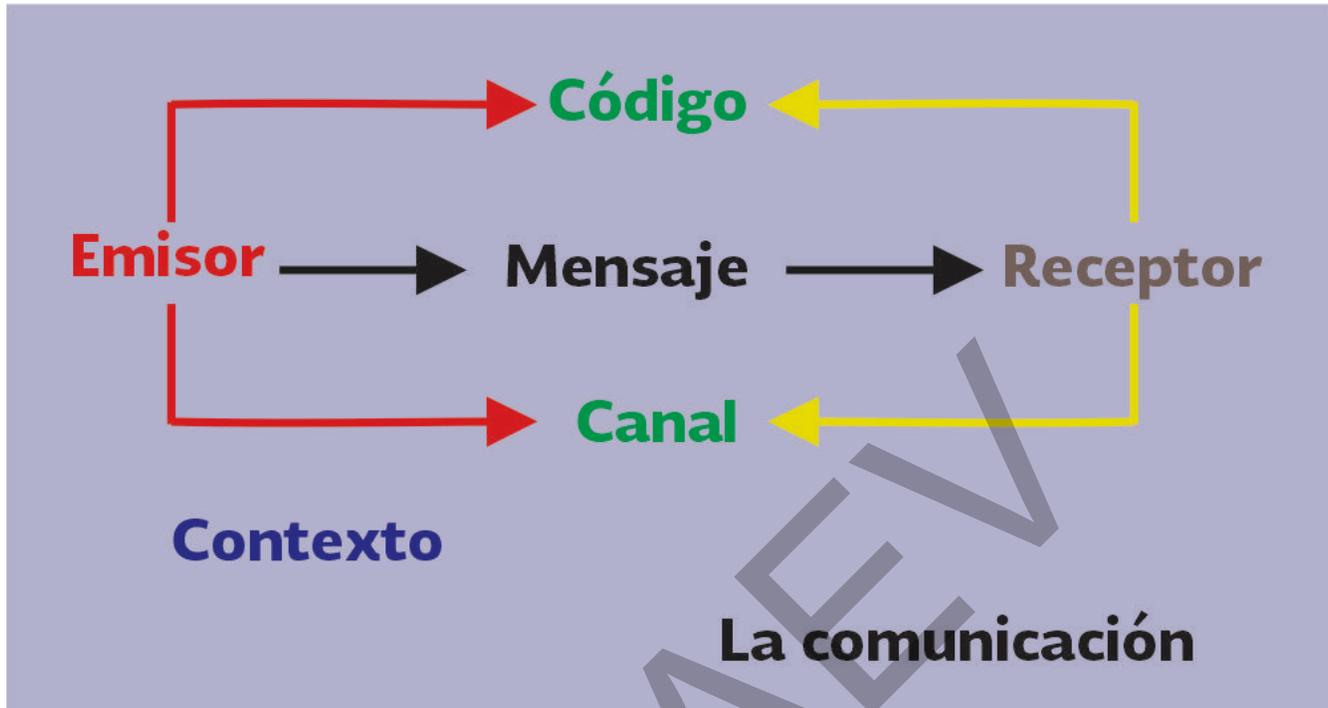
Figura 1.1

Un hombre con un chaleco de seguridad sosteniendo una señal de alto.



Nota: Adaptado de *Un hombre con un chaleco de seguridad sosteniendo una señal de alto* [Fotografía], por Unsplash, (s.f.) (<https://unsplash.com/es/fotos/un-hombre-con-un-chaleco-de-seguridad-sosteniendo-una-senal-de-alto-C5J0XWmYjYg>). Obra de Dominio Público.

Figura 1.2  
Triptico comunicación.



Nota: Adaptado de Ángela. (s.f.). *Triptico Comunicación*. Scribd. <https://es.scribd.com/document/406280436/triptico-COMUNICACIÓN>

## El proceso comunicativo

La necesidad de comunicarse hace posible que la humanidad establezca un sistema que facilite la transmisión de ideas y su comprensión, con la finalidad de un bienestar común a toda la sociedad. En sentido estricto, un proceso de acuerdo a la Real Academia Española está definido como: “Del lat. *Processus*. Acción de ir hacia delante”; serie de pasos continua y ordenada con la finalidad de alcanzar un objetivo.

Todos los seres vivos, tanto humanos como animales tenemos la capacidad natural de comunicar, intercambiar información de lo que acontece en el entorno, alertar del peligro, dar ubicación de una presa o comida, establecer un liderazgo. A través de ella se comparte información con los miembros de la misma especie, de este modo se ha logrado la sobrevivencia en los ecosistemas o comunidades. Para una mejor comprensión del proceso comunicativo lo vamos a entender de la manera siguiente:

“El proceso comunicativo se desarrolla a través de la emisión de señales que pueden ser sonidos, gestos o señas, olores, etc., con la intención de dar a conocer un mensaje, y que a consecuencia de éste, se produzca una acción o reacción en quienes lo reciben. Para el caso de los seres humanos, estas señales son más complejas que en los animales, situación que deriva de nuestra capacidad intelectual; el lenguaje escrito.” (El proceso de la comunicación. 2020. Biblioteca Virtual FAHUSAC)

### ¿Sabías que...?

El ser humano es un **ente** biopsicosocial, se caracteriza y diferencia de otras especies por poseer un componente biológico, uno psíquico y uno social, es decir:

- Estamos vivos.
- Tenemos conciencia.
- Nos relacionamos activamente con otras personas, vivimos en sociedad y necesitamos comunicarnos.

### Ente

Lo que es, existe o puede existir.

El ser humano posee la habilidad de usar el lenguaje para comunicarse, por este medio es capaz de transmitir sus pensamientos, ideas y sentimientos, lo cual puede llevar a cabo de forma oral o escrita. Es posible reconocer el proceso comunicativo al momento de encontrarte a un conocido y saludarlo, a su vez te da una respuesta, de esta forma, llevas a cabo la comunicación; contrariamente, no es posible hablar de una comunicación propiamente dicha, para que realmente suceda debe cumplir con ciertos elementos que son: el emisor, receptor, mensaje, código, canal, contexto, intención y retroalimentación.

Fue Aristóteles, filósofo griego (384-322 a.C.), quien por primera vez dio una interpretación del proceso comunicativo, “En sus tratados filosóficos diferenció al hombre de los animales por la capacidad de tener un lenguaje y conceptualizó a la comunicación la relación de tres elementos básicos: emisor, mensaje y receptor.”(Ibidem)

El proceso comunicativo se produce por la participación del emisor al enviar un mensaje al receptor, pero ambos deben conocer el código para que haya una retroalimentación, utilizan un contexto y un canal para su realización.

Las diversas formas de comunicación se pueden agrupar en dos categorías:

### *Comunicación verbal*

La comunicación verbal utiliza las palabras por medio de la voz, ejemplo de ello es una conversación, escuchar la radio y ver la televisión; así también cuando hace uso de la escritura se manifiesta por ejemplo en los libros, la prensa escrita, los mensajes de textos, entre otros. La comunicación oral es efímera, espontánea, presenta interacción, utiliza herramientas de apoyo como los ademanes, gestos y cualquier postura corporal; algo que la caracteriza es la linealidad, porque solo es posible emitirla usando una letra a un tiempo para poder producir un mensaje.

### *Comunicación no verbal*

En la comunicación no verbal al momento de emitir una idea o mensaje se utilizan elementos que apoyan lo expresado y se clasifican así:

- *Kinestésico*. Comprende las expresiones faciales, gestos, movimientos corporales que aportan significados, en ocasiones apoyan las palabras y en otras contradicen lo expuesto. Ejemplo: el rostro de una persona sonriendo, con enojo o tristeza; una persona caminando encorvada.
- *Proxémico*. Es una distancia entre los participantes de la comunicación la cual depende del espacio que hay entre el emisor y receptor; cuando hay una conversación se puede observar la cercanía o distancia por la interacción que existe, por ello se pueden encontrar distintos tipos de distancia:
- *Íntima y cercana*, es la confianza o familiaridad que se tiene con respecto al otro. Ejemplo: un beso de pareja o la lucha.

- *Íntima y lejana*, es menos cercana que la anterior (la distancia no es mayor a 40 centímetros). Ejemplo: un saludo de conocidos.
- *Personal y cercana*, es cordial pero sin llegar a la confianza (la distancia no es mayor a 75 centímetros). Ejemplo: una reunión con familiares muy lejanos.
- *Personal y lejana*, es cordial y respetuosa (con una distancia de un metro). Ejemplo: una conversación con un desconocido.
- *Paralenguaje*. Son los recursos adicionales que apoyan la comunicación, en la verbal encontramos la entonación de la voz, fluidez, dicción, pausas, ritmo y énfasis al expresarnos. Ejemplo: una persona gritando y levantando las manos para tratar de intimidar al otro.

En la escrita se observa el tamaño de letra, la distribución del texto y todo lo que tenga que ver con la gramática y la ortografía.

## Información y comunicación

Los seres humanos tenemos la capacidad de hablar, es lo que nos hace diferentes de los demás seres vivos, utilizamos la palabra para plasmar ideas (conocimiento que se tiene de las cosas) y pensamientos (proceso **cognitivo** de **abstracción** de la realidad), ambos términos parecen sinónimos, aunque no lo son, la palabra información proviene del latín *informāre* que significa dar forma, describir; cuando se da o recibe una información se describe como un acontecimiento o hecho; en sentido estricto el contenido básico del mensaje es aportar datos.

El vocablo comunicación viene del latín *communicāre* significa común, que pertenece a varios o a todos, es hacer saber algo a alguien; reside en la participación de los diversos elementos (emisor, receptor, mensaje, entre otros) para su ejecución; es un proceso más completo que la información.

Para J. Antonio Paoli (2012), “comunicación es el acto de relación entre dos o más sujetos, mediante el cual se evoca en común un significado”; de igual forma este autor afirma que para comunicarnos se deben tener experiencias parecidas o compartidas que permitan evocar mentalmente un significado. También expresa acerca de la información como “el conjunto de mecanismos que permiten al individuo retomar los datos de su ambiente y estructurarlos de una manera determinada, de modo que le sirvan como guía de su acción. En la información no es necesario tener en común una representación mental. El paso de la información a la comunicación se da cuando a partir de los datos obtenidos del medio ambiente se ponen en común con otros de manera que se comparta el mismo significado; es decir, son fenómenos ligados que se complementan”. (*Ibidem*). Ahora que ya reconoces la diferencia entre comunicación e información, es tiempo de abordar las características que posee cada una de ellas, considera que ambas tienen particularidades de acuerdo a su contexto.

### ¿Sabías que...?

Los bebés no nacen sabiendo cómo hablar, pero son capaces de reconocer ciertos sonidos. Los estudios realizados por la Universidad de Helsinki han encontrado que los bebés recién nacidos reaccionan al sonido de la música a la que estaban expuestos en el útero, y otros estudios han demostrado que los bebés que están expuestos regularmente a ciertas palabras, son más propensos a reconocerlas y a reaccionar a ellas una vez que nacen. Esto sugiere que el aprendizaje de una lengua comienza en algún momento del tercer trimestre de un embarazo, pero, como es lógico, probar las habilidades lingüísticas de un bebé recién nacido ha resultado ser bastante difícil..

### Cognitivo

Pertenece o relativo al conocimiento.

### Abstracción

Separar por medio de una operación intelectual un rasgo o una cualidad de algo para analizarlos aisladamente.

A través del siguiente ejemplo observa la diferencia entre información y comunicación.

Ejemplo

**Tabla 1.1 Información Vs. comunicación.**

Información	Comunicación
<p>El final de los Romanos: asesinato de los últimos zares de Rusia. La revolución llegó a Rusia en febrero de 1917, y un mes después Nicolás II, el emperador u autócrata de todas las Rusias, abdicó y se convirtió en Nicolás Romanov, a secas. Ocho meses más tarde los bolcheviques se adueñaron del poder y la familia real quedó bajo su custodia hasta la sangrienta noche de julio de 1918 en que todos sus miembros fueron asesinados, víctimas de un destino que se habían resistido a ver venir</p>	<p>8 de marzo 1918 (Carta de la princesa Anastasia Nikoláievna a su tía Xenia) Mi querida tía Xenia: Muchas gracias por la postal que acabo de recibir. Todos nosotros, gracias a Dios, estamos sanos y salvos. Siempre nos alegramos cuando tenemos noticias de vosotros. ¿Cómo está la salud de la abuela? Os recordamos y hablamos de vosotros continuamente. Estos días son muy soleados, ya empieza a hacer calor, ¡qué bien! Por eso intentamos estar más tiempo al aire libre. Ya no nos deslizamos por la montaña (aunque todavía está con nieve), porque la estropearon y cavaron una zanja para que no montemos .</p>
	<p>-Con ello parece que se han calmado, pues hace tiempo que esta imagen de la montaña fastidaba a muchos. En verdad es muy tonto y feo. Pero bueno, ya encontraremos un nuevo trabajo. Serramos y cortamos leña, es muy útil y divertido. Ya nos sale relativamente bien. Además, ayudamos a bastantes personas con esto, y para nosotros es una distracción. Limpiamos las sendas y el aceo, nos convertimos en barrenderos. Todavía no me he convertido en un elefante, pero todo puede pasar en un futuro muy próximo, aunque no sé, porque apenas ya me muevo un poco. Tu afetuosa A.</p>

Nota. Elaboración propia.

*Características de información y comunicación*

En pleno siglo XXI las tecnologías de la información y comunicación nos permiten mejorar nuestra vida, facilitando el beneficio y desarrollo del ser humano, poseen características propias que las hacen diferentes, su finalidad de uso es completamente distinta.

**Tabla 1.2 Características.**

Comunicación	Información
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Es bilateral, hay un intercambio de mensajes</li> <li>-Es un proceso</li> <li>-Es percepción</li> <li>-Crea expectativas</li> <li>-Tiene una intención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es unilateral, solo tiene una vía</li> <li>-Aumenta el conocimiento a través de un conjunto de datos</li> <li>-Comunica novedades</li> </ul>

Nota. Elaboración propia.

### La interacción social de manera asertiva y empática con el contexto

La humanidad se ha valido de la interacción entre sus semejantes, definida como relación entre los seres humanos, es decir, para que haya un buen funcionamiento de la sociedad, los integrantes de la misma cambian de roles en el proceso comunicativo para acordar y coincidir de manera armónica; logrando los grandes avances en todos los aspectos de la vida del hombre. Hay que considerar que para lograrlo, cada miembro que participa en un grupo social actúa de manera individual hace uso de la reciprocidad, de forma asertiva y empática al momento de expresar sus ideas y conceptos.

Los elementos verbales de una posición asertiva, según A. Arándiga (2015), son cuatro componentes básicos:

1. Decir no o tomar una posición. Posición: manifestación, normalmente a favor o en contra, de la postura de uno sobre un tema o de la respuesta a una petición o demanda. Razón: argumento ofrecido como justificación de la posición, petición o los sentimientos del individuo. Comprensión: expresión que reconoce y acepta la petición o sentimientos del otro.
2. Petición de favor o defensa de los propios derechos. Problema: es la expresión que describe una situación insatisfactoria que necesita ser modificada. Petición: es la expresión que solicita algo necesario para la resolución de un problema.
3. Clasificación. Expresión diseñada para provocar información adicional y específica con respecto al problema.
4. Expresión de sentimientos. Manifestación que comunica las emociones, sentimientos u otras expresiones apropiadas de una persona.

Hacer mención a la comunicación asertiva, es hablar de la capacidad que tiene el individuo de expresarse verbalmente considerando de antemano la cultura y las situaciones al momento de emitir el mensaje ante el receptor; la asertividad se hace de manera consciente, es decir, tiene una intención. Los elementos del proceso de la comunicación están presentes para garantizar la claridad y comprensión del mensaje. La empatía es la capacidad del individuo de ponerse en lugar del otro, permite comprender sus sentimientos, reacciones, sensaciones y es inclusiva.

### Aplico lo aprendido

**Resuelve las siguientes actividades de acuerdo a lo solicitado en cada indicación.**

1. Define con tus propias palabras y aporta un ejemplo de los siguientes conceptos:
  - a) Información.
  - b) Comunicación.
2. Argumenta de manera escrita la importancia de la comunicación verbal y no verbal dentro de tu vida cotidiana.
3. Investiga y lee la biografía de Helen Keller y desarrolla lo siguientes.
  - a) Explica de manera escrita, tu opinión sobre lo investigado.
  - b) Argumenta tu opinión sobre la comunicación asertiva en la situación de Helen Keller.

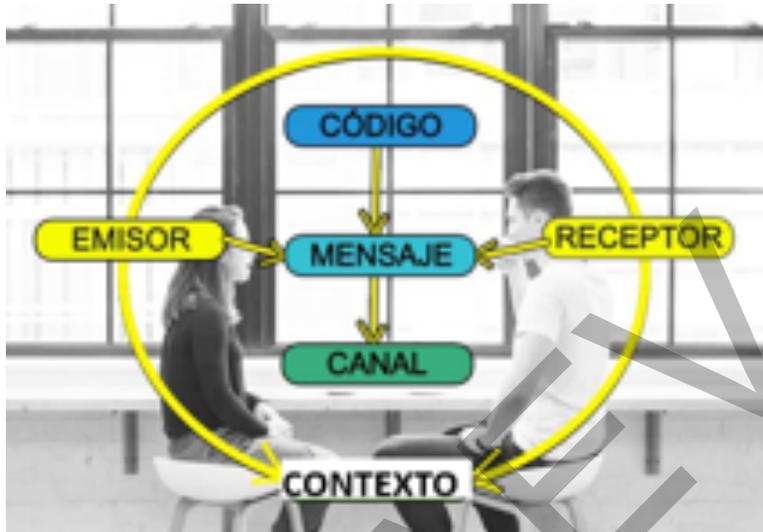
Nota. Elaboración propia.

## Elementos y características del proceso comunicativo

El hombre a través de la historia se ha comunicado de diversas maneras, a través de la palabra escrita o hablada (aunque no son las únicas formas de comunicación), siempre y cuando incluya un emisor, receptor, mensaje, canal, etcétera. Hay ocasiones, en que la comunicación se da desde una simple palabra, y de igual modo las hay en que se presenta a través del conjunto de palabras con una extensión indefinida; no hay una regla de un número determinado de palabras para que sea posible el proceso comunicativo.

En la figura 1.2 puedes observar los elementos del proceso comunicativo y la relación entre ellos.

Figura 1.3  
Elementos del proceso comunicativo.



Nota. Adaptado de *Redirect notice*. (s.f.). <https://www.google.com/url?sa=i&url=https://www.genially.com/2F64c71c6f67d02f00183cf83d%2Finteractive-image-elementos-del-proceso-de-comunicacion&psig=AOvVaw0KPV4TZor2-OlukLNdIU20&us-t=1744481530475000&source=images&cd=vfe&opi=89978449&ved=0CBAQjRxqGAoTCMjzmKX-K0lwDFQAAAAAAdAAAAABCLAQ>

### Emisor

Su participación es relevante, con él se inicia el proceso, es quien **codifica** el mensaje sin limitaciones de extensión; sería imposible realizar una comunicación sin su colaboración. Es la persona que posee la intención desde su origen, conoce la importancia de su papel en el desarrollo de la comunicación.

### Receptor

Al igual que el emisor, su participación tiene relevancia durante el proceso, es quien recibe el mensaje y para su interpretación debe conocer el código para **decodificar** la información.

### Mensaje

Es un conjunto de signos, símbolos, señales o gestos; se utilizan los signos en un mensaje escrito, pero existen estilos comunicativos diversos que los individuos poseen para hacerse comprender. Es la información que se establece entre dos partes, un emisor y un receptor.

#### Codificar

Enunciar un mensaje o expresar una idea mediante un código.

#### Decodificar

Aplicar las reglas adecuadas a un mensaje, que ha sido emitido en un sistema de signos determinado para entenderlo o comprenderlo.

De acuerdo con Helena Beristáin, un mensaje “es una cadena finita de señales producidas, mediante reglas precisas de combinación, a partir de un código dado”.

*Canal*

Es el conducto o medio de transmisión que permite la circulación del mensaje, por él transitan las señales portadoras de la información. Al conversar con alguien el medio es el aire, pero si estas escribiendo un mensaje en el celular, tu canal será el aparato móvil. Este elemento del proceso comunicativo puede percibirse a través de los sentidos, pero debe aportar un mensaje claro para su comprensión.

*Contexto*

Son las circunstancias o puntos de referencia que relacionan y se conectan al mensaje; también puede ser la situación que rodea al acto comunicativo y que permite comprender el mensaje, nos ayuda a comprender los posibles escenarios donde ocurre dicho proceso. El contexto permite o impide la comprensión del mensaje, sería incoherente o incomprensible para el receptor. Los contextos son variados y dependen de estos escenarios para comprender lo emitido; encontramos distintos como: físico, social, cultural, histórico y psicológico.

**Tabla 1.3 Contextos y escenarios.**

Contexto	Comprende	Ejemplo
Físico	El lugar y las condiciones ambientales	El ruido, la temperatura, la distancia entre emisor y receptor
Social	Las relaciones entre los integrantes del proceso	Laboral
Cultural	Las creencias, valores y actitudes	Como se comprende el mensaje
Psicológico	Las emociones	Como se encuentra la persona al comunicarse

Nota. Elaboración propia.

*Intención*

Todo mensaje se inicia por una necesidad, la intención es la idea o finalidad de obtener un comportamiento o reacción del otro; a raíz de ésta se presenta la intención comunicativa. La intención del mensaje determina las características propias del mismo, un mensaje puede tener más de una intención. A continuación se muestra una tabla donde se visualiza la intención del mensaje a partir del tipo de texto.

**Tabla 1.4 Intención del mensaje según tipo de texto.**

Texto	Intención	Ejemplo
Argumentativo	Convencer o persuadir	Anuncio publicitario
Informativo	Informa datos, sucesos o acontecimientos	Noticia
Apelativo	Ordenar o indicar	Instructivo
Adversativo	Prevenir, advertir o avisar	¡Silencio!

Nota. Elaboración propia.

### *Retroalimentación*

Es cuando el proceso se reinvierte, es la respuesta obtenida del receptor, después de haber decodificado el mensaje. La retroalimentación permite evidenciar que el receptor comprendió, de lo contrario deberá replantearse, muchas veces la ausencia de ésta se debe a la falta de codificación. A la retroalimentación también se le puede llamar feedback, palabra que proviene del idioma inglés.

### Aplico lo aprendido

**Realiza lo que a continuación se te pide.**

I. Busca una imagen de una conversación y determina los elementos del proceso comunicativo:

1. Emisor:
2. Receptor:
3. Mensaje:
4. Canal:
6. Código:
7. Contexto:
8. Intención:
9. Retroalimentación:

II. Elabora una historieta, debe contener todos los elementos del proceso comunicativo.

### Barreras de comunicación

La comunicación es importante para la sociedad, es un pilar básico para toda relación humana y las actividades cotidianas; gracias a ella podemos expresar sentimientos, resolver conflictos, aportar ideas o evitar malos entendidos. Es normal que durante el desarrollo de un proceso comunicativo se presenten algunas barreras u obstáculos; el término barrera indica cualquier situación que reduce la precisión de la comunicación; un mensaje puede sufrir una distorsión, el ruido puede ser un factor que determine el correcto proceso, al escuchar una serie de las palabras no significa que se comprendió el mensaje, es necesario que el receptor lo decodifique y lo comprenda, para apropiarse del mensaje. Las barreras se pueden clasificar de la siguiente manera: físicas, fisiológicas, filosóficas, semánticas, administrativas y psicológicas; a continuación se explican y ejemplifican cada una de ellas.

#### Físicas

Son las interferencias donde se realiza el proceso de comunicación, por ejemplo una letra ilegible, interferencias telefónicas, los sonidos (claxón, silbato, motor, gritos, entre otros); también los objetos que se interponen visualmente entre el emisor y el receptor (la distancia, las paredes, etcétera).

#### Fisiológicas

Se refieren a deficiencias o problemas físicos que presenta el emisor o receptor, que impiden la comunicación. Existen diversas barreras de este tipo, como auditivas, cognoscitivas, del lenguaje, visuales, entre otras. Ejemplo de estas pueden ser las señales de tránsito para una persona con una discapacidad visual; la alarma de sismo para una persona sorda.

### Filosóficas o ideológicas

Dentro de estas barreras se encuentran la percepción que tienen el emisor o receptor para comprender e interpretar las situaciones cotidianas a lo largo de su vida, es decir, ambos participantes del proceso comunicativo no concuerdan en determinar una misma situación como buena o mala porque ésta depende de la percepción del emisor y receptor. Las barreras que encontramos son de religión, partido político o ideología. Ejemplo: el programa “Alienígenas ancestrales” ha sido calificado como un espectáculo de teorías descabelladas y altamente especulativas; sin olvidar que científicamente no puede ser probado y para algunas personas es irreal e inverosímil.

### Semánticas

Son aquellas limitaciones que provienen del idioma, del empleo de los signos o con el significado de las palabras. Los diferentes lugares utilizan diversas formas al expresarse como los modismos o regionalismos (expresiones coloquiales de un espacio geográfico sin reglas gramaticales); cuando las personas hablan diferente idioma, lo mismo ocurre al usar conceptos especializados como la polisemia. Ejemplo: nace bebé en una guagua. En algunos países como Cuba, Puerto Rico y República Dominicana el autobús o automóvil suele llamarse guagua.

### Administrativas

A estas pertenecen los obstáculos como consecuencia de la desfavorable estructura y mal funcionamiento en la organización y las funciones de los individuos que las realizan sobre todo en una empresa; también suele usarse en las instituciones de gobierno. Una falta de planeación suele producir este tipo de inconvenientes. Ejemplo: un personaje literario fue invitado a participar en un programa, pero la misiva fue enviada a una dirección anterior del remitente; por lo tanto dicho personaje faltó a tal evento.

### Psicológicas

Estas barreras se relacionan con la **psique**, es decir, un individuo posee un cúmulo de ideas y pensamientos que impiden o dificultan la transmisión del mensaje debido a emociones, formación o conocimientos, prejuicios, estados de ánimo, personalidad, valores y experiencias, actitudes y hasta la percepción de la realidad. Ejemplo: Ana no disfruta la fiesta porque le teme a los payasos.

Algunas consideraciones para tener una comunicación asertiva o cómo evitar las barreras de la comunicación:

- Mensajes claros y pertinentes, verificar que el receptor posea el mismo código.
- Verificar que las condiciones para la emisión del mensaje sean propicias para el mismo.
- Comprobar que la retroalimentación sea acorde al mensaje.
- Cotejar que el canal sea el adecuado para emisor y receptor del proceso comunicativo.

#### ¿Sabías que...?

Existen palabras que se pronuncian de la misma manera (homófonas) y que pueden causar algún tipo de barreras semánticas en la comunicación. Tal es el caso de las palabras bello (hermoso) y vello (pelo del cuerpo). En estos casos, el contexto juega un papel crucial para determinar qué significado debe asignarse a una palabra en particular.

#### Psique

Conjunto de procesos conscientes e inconscientes propios de la mente humana, en oposición a los que son puramente orgánicos.

**Toma en cuenta que...**

Las barreras de la comunicación afectan la relación entre el emisor y el receptor, ya que el mensaje puede no ser comprendido asertivamente; el ruido afecta la fidelidad, pues produce distorsiones en el mensaje, para aumentar la fidelidad y, por consecuencia, la efectividad de la comunicación dependerá de la medida en que se pueda aislar el ruido.

**Aplico lo aprendido**

**I. Organizados en equipos, discute y elabora un mapa mental de las barreras de comunicación más comunes en el salón de clases. Presentarlo al grupo.**

**II. Resuelve lo que a continuación se te pide.**

1. Selecciona tres elementos del proceso comunicativo que consideres de mayor importancia y explica de manera escrita tu selección.
2. Completa la siguiente tabla.

Barreras	Ejemplo
Físico	
Fisiológicas	
Filológicas	
Semántica	
Administrativas	
Psicológico	

**III. En tu libro de apuntes resuelve las siguientes actividades.**

1. Busca, recorta y pega un ejemplo de información y comunicación (artículo, nota periodística o imagen).
2. Elabora un *collage* sobre comunicación asertiva y empática.
3. Observa la imagen e interpreta el proceso de comunicación y contesta lo siguiente:

**IV. Observa la imagen e interpreta el proceso de comunicación y contesta lo siguiente:**

1. ¿Consideras que en la imagen se está realizando un proceso comunicativo? Fundamenta tu respuesta.

**Figura 1.4**  
Hermanito susurrando secretos a la hermana.



2. ¿Qué papel juega el niño de la imagen?

3. ¿Cuál crees que sea la función de la niña que está señalando?

Nota: Adaptado de *Hermanito susurrando secretos a la hermana [Fotografía]*, por Freepik, 2020 ([https://www.freepik.es/foto-gratis/hermanito-susurrando-secretos-hermana\\_6597618.htm#fromView=keyword&page=1&position=13&uid=e74a1148-07a4-4e37-9e23-39ffccbc17b2&query=Dos+Ninos+Hablando](https://www.freepik.es/foto-gratis/hermanito-susurrando-secretos-hermana_6597618.htm#fromView=keyword&page=1&position=13&uid=e74a1148-07a4-4e37-9e23-39ffccbc17b2&query=Dos+Ninos+Hablando)). Obra de Dominio Público.

**V. Argumenta de forma escrita la barrera fisiológica y semántica en una situación escolar.**

**VI. Realiza la lectura: ¿Cuándo empezaron a hablar los humanos? que se encuentra en la sección de anexos y en tu libreta de apuntes contesta lo siguiente.**

1. ¿Cuál es la intención del texto? Explica.
2. ¿Crees que sea posible relacionar el texto con el proceso comunicativo? ¿Por qué?
3. Describe cuál sería el contexto de la lectura.
4. De manera escrita argumenta tu opinión considerando la asertividad y empatía que surge del texto.
5. Ejemplifica un contexto comunicativo o informativo.
6. Menciona las características propias que definen al texto y explícalas por escrito.
7. Indica los factores que podrían afectar la recepción del texto.

**VII. En equipos elaboren un guión que estructure un sociodrama de forma crítica con la temática correspondiente. posteriormente lo presentarán al grupo.**

- Repartir aleatoriamente los siguiente temas:
- Equipo 1 Diferencias entre información y comunicación.
  - Equipo 2 Comunicación asertiva.
  - Equipo 3 Barreras físicas y fisiológicas.
  - Equipo 4 Barreras filosóficas y semánticas.
  - Equipo 5 Barreras administrativas y psicológicas.