

S2_L: Modelos de comunicación

Sitio: [Agencia de Habilidades para el Futuro](#)

Curso: Taller de Comunicación 2° D

Libro: S2_L: Modelos de comunicación

Imprimido por: Eduardo Moreno

Día: martes, 19 de agosto de 2025, 19:53

Descripción

Tabla de contenidos

1. ¡Luz!

2. Modelos de comunicación

3. Caso: El cuartel de bomberos

4. Clasificación de los modelos de comunicación

4.1. Modelo físico de Claude Shannon

4.2. Modelo sociopsicológico de Schramm

4.3. Modelo sociológico de Lasswell



¡Luz! Modelos de comunicación

En la sala 2 nos proponemos:

M
E
T
A

"Evaluar y analizar la transmisión de mensajes durante situaciones de emergencias que ocurren al desarrollar un proyecto de software."

En el inicio de nuestra sala 2, el llamado de "¡LUZ!" no solo ilumina el set, sino también destaca la urgencia de evaluar y analizar la transmisión de mensajes en situaciones de emergencia. Aquí, exploraremos los diversos tipos de modelos de comunicación que moldean la trama de un proyecto. Desde la transmisión de información hasta la organización para informar, cada escena desentraña el complejo flujo de información en este fascinante mundo del desarrollo de software.

¡Arranquemos!



¿Qué es un modelo de comunicación?

En la sala 1, definimos qué es la comunicación, ahora durante la sala 2, analizaremos qué es un modelo de comunicación.

Definición

Como señaló Uriel Sánchez (2006), un modelo de comunicación se presenta como una obra de ficción que proporciona una perspectiva de la realidad para facilitar la comprensión de esta última. Más que una descripción literal, el modelo actúa como una herramienta para interpretar la interacción comunicativa, ya sea en un fragmento específico del mundo real o entre individuos que forman parte de él. Estos modelos, según Sánchez, son flexibles y dinámicos, capaces de moldear y manipular la información. Permiten estudiar y comprender a fondo un segmento particular del mundo, proporcionando una visión integral.

Un modelo de comunicación es una preocupación por la interacción. El sentido de la comunicación, sus medios, la relación entre emisor y receptor, el ambiente en el cual se desarrolla y los ruidos que la afectan; la trascendencia de dichas interacciones comunicativas para los seres humanos, las sociedades y sus organizaciones, son la razón para modelar la comunicación” (p. 21).

En línea con lo anterior, Manuel Martín Serrano (1991) señala que un modelo se refiere a la **representación de una entidad u organización específica**. Para lograr una representación precisa, es esencial considerar los elementos constituyentes de dicha entidad y las interacciones que se presentan entre estos elementos. Por ejemplo, al abordar la representación de un circuito integrado mediante un modelo, se incluirán todas las partes individuales que lo componen, así como las conexiones que establecen entre sí.

Según Capriotti, (1992) “Son una **representación sintética de la realidad**, donde no se toman en cuenta todos los factores intervinientes, sino solo los más importantes. Es una descripción simplificada de la realidad” (p. 77).



Caso para el análisis: el cuartel de bomberos

Estudiemos un caso práctico, con el objetivo de aplicar los diferentes modelos de comunicación que vamos a analizar:



La división de bomberos, dependiente de la Policía de la Provincia de Córdoba, se encarga de asistir a los/las ciudadanos/as de la ciudad de Córdoba y alrededores en diferentes tipos de siniestros. La división cuenta con un número de teléfono gratuito al que los/las ciudadanos/as pueden llamar para denunciar un siniestro.

La operatoria de la división

El recepcionista es el responsable de tomar las llamadas, registrando el nombre, DNI y número de teléfono de la persona que llama (denunciante), el tipo de siniestro (incendio, persona atrapada en un derrumbe, animal atrapado en un pozo, etc.), las características del siniestro y la dirección del lugar donde se produjo el mismo (incluyendo calle, altura, barrio y localidad).

También, suele registrar la cantidad de gente estimada, afectada al siniestro, para poder estimar el número de bomberos que deberán acudir al lugar. El denunciante no puede ser anónimo, debe al menos informar nombre y DNI para que se registre el siniestro. Esto queda registrado en un sistema informático, que da un número de caso brindado al Denunciante, como constancia de que su denuncia fue registrada.



El rol del Jefe de Bomberos

Una vez concluida la registración del siniestro, el recepcionista informa al Jefe de Bomberos que hay un siniestro denunciado que acaba de registrar. El Jefe de Bomberos usará el sistema de información para asignar los vehículos (autobombas grandes, autobombas medianos, vehículos de apoyo) y herramientas que se requieren para asistir al siniestro (el sistema mostrará los vehículos y herramientas disponibles). Él seleccionará también los oficiales que acudirán al siniestro de acuerdo a la especialidad que posean y a la experiencia en el tipo de siniestro. Los Oficiales de Bomberos tienen un tiempo límite para prepararse (1 minuto), superado este tiempo el vehículo se retira solo con los oficiales que están preparados.

Cuando los bomberos están listos para salir, el Jefe confirmará en el lugar el/el vehículo/s que irá/n al siniestro, los datos de los oficiales asignados y consultará en el sistema de información utilizando un vínculo con una aplicación tipo Google Maps (el sistema de información tendrá vínculo con esta aplicación, que es de un tercero), cuál es el camino más corto para acudir y el tiempo estimado de viaje.

El último paso

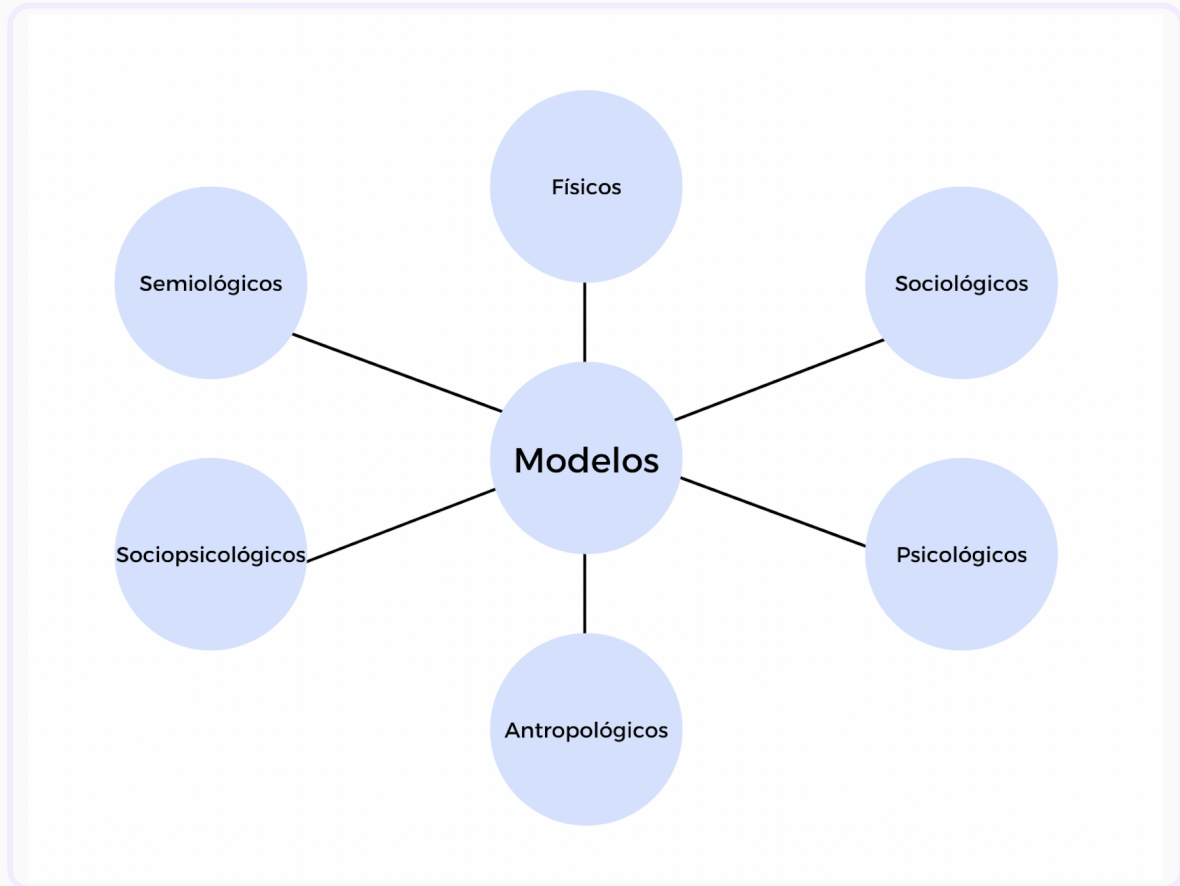


Una vez solucionado el siniestro, el Jefe anunciará por radio al recepcionista de la estación para indicar que el siniestro reportado está cerrado. Al llegar a la estación, el Jefe de Bomberos es el encargado de reportar el material utilizado, el equipamiento que se devuelve e informar el estado de salud de los oficiales que participaron, como así también los detalles del siniestro ocurrido.



Tipos de modelos de comunicación

Los modelos se organizan teniendo en cuenta cómo explican o tratan la idea de comunicación:



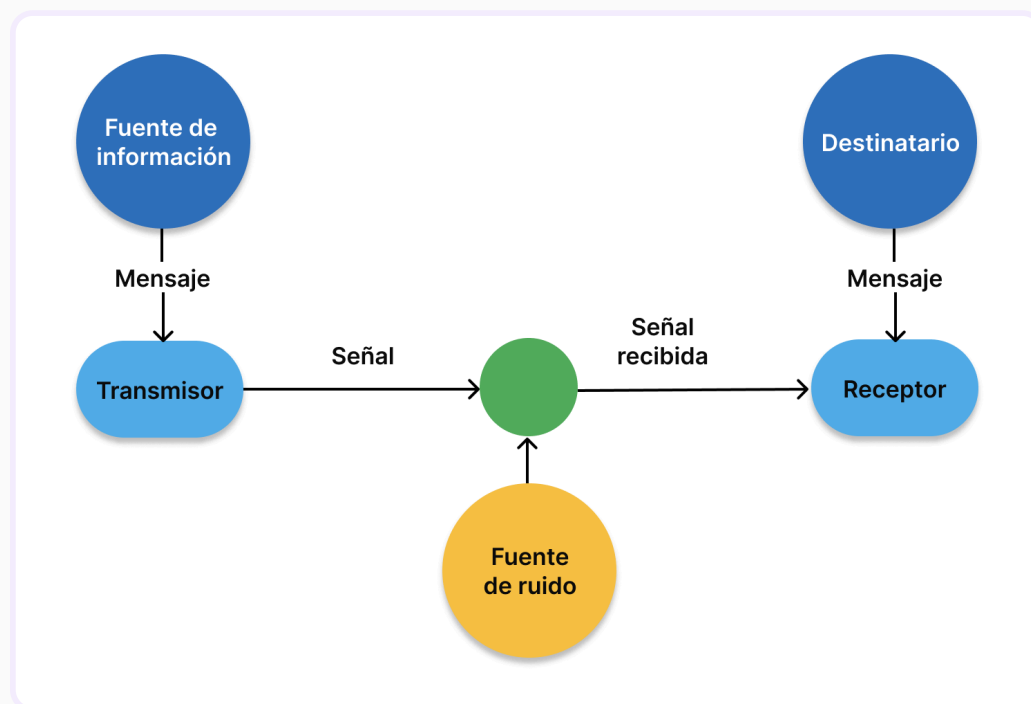
- **Físicos:** asumen a la comunicación desde una postura mecanicista, orientado al proceso físico que se requiere para las telecomunicaciones. Uno de los autores más destacados es Claude Shannon.
- **Sociopsicológicos:** definidos por Ruesch, Bateson y Schramm, incorporan cuatro niveles de comunicación: Interpersonal, Intrapersonal, Cultural y Grupal. Se mira a la comunicación desde el punto de vista del observador, incluye los factores individuales y los evidentes en la relación entre las personas.
- **Sociológicos** entienden a la comunicación como un fenómeno social que ocurre entre personas, pero sin olvidar que estas son miembros de grupos primarios, los cuales a su vez forman parte de estructuras sociales mayores. Los autores más representativos en esta línea de estudios son los esposos Riley y Laswell.
- **Organizacional:** relacionan el proceso de comunicación con la organización institucional con el objetivo de mejorar las relaciones y efectivizar los objetivos. Paul Capriotti es uno de los autores que trabaja en esta línea de acción y pensamiento.
- **Antropológicos:** asumen a la comunicación como un fenómeno social, que exige la participación de las personas. Se valora a la cultura como una masa aportante al fenómeno comunicativo entre los grupos sociales. Trabajaron en esta interpretación: Levi Strausse y Edward Hall.

- **Semiológicos:** la semiología es teoría general de los signos y a la vez ciencia madre de la comunicación desarrollada por Ferdinand de Saussure y Edward S. Pierce. La teoría evolucionó hasta incorporar el análisis del discurso.



El modelo físico

Claude Shannon perteneció a la Escuela Cibernética fundada por Norbert Wiener, y se le considera el padre de la **teoría matemática de la información**. La teoría matemática de la información pretende dar respuesta a los interrogantes planteados por el estudio de la comunicación a través de la aplicación de las ciencias exactas. (Capriotti, 1992, p. 70). El modelo creado por Shannon (en 1948) se denomina Sistema General de la Comunicación y, por su carácter universal, puede ser aplicado a la comunicación entre máquinas o personas.



Esquema de la comunicación ideado por Claude E. Shannon.

En la imagen se observa el esquema ideado por Claude Shannon de la teoría de la matemática. En línea con el autor Capriotti (1992), en el proceso de comunicación, la fuente elabora y selecciona un mensaje, el cual es codificado por el transmisor (fuente y transmisor pueden ser un mismo sujeto, no necesariamente deben estar separados) en forma de una señal, la que será transmitida a través de un canal hasta el receptor, que recibe la señal y la decodificará en un mensaje que llegará hasta su destino (receptor y destino pueden ser un mismo sujeto).

Entonces, ¿Cuál es el objetivo de esta teoría?

El objetivo general de esta teoría es mejorar la eficacia en la transmisión de la información a través de:

- Aumento de la velocidad en la creación y transmisión de los mensajes.
- Optimización de la capacidad en los canales de comunicación.
- Codificación eficaz.
- Disminución de los ruidos entre emisor y receptor.

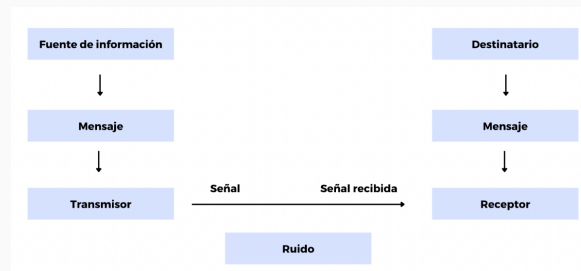
Las carencias de este modelo son las siguientes:

- La comunicación es entendida como transmisión de información.
- Es lineal y generalista.
- Hay una preponderancia del emisor sobre el receptor.
- No tiene en cuenta los factores personales, circunstanciales ni contextuales.

¿De qué manera creen ustedes que este modelo se puede reflejar en el caso de la estación de bomberos?

Como futuro desarrollador/ra de software, es de vital importancia poder identificar el flujo de información, a través del circuito que cada empresa o institución tenga previamente establecido. ¿Hubiera sido la misma respuesta del cuartel, si todo esto no estaba procedimentado? ¿Qué hubiera sucedido, de no existir un sistema de información que acompañe al proceso? ¿Qué creen ustedes que hubiera sucedido con el mensaje, si todo hubiera sido de boca en boca?

Aquí dejamos una posible solución, te invitamos a que reflexiones en equipo de trabajo sobre otra posible solución que se adapte para este modelo.





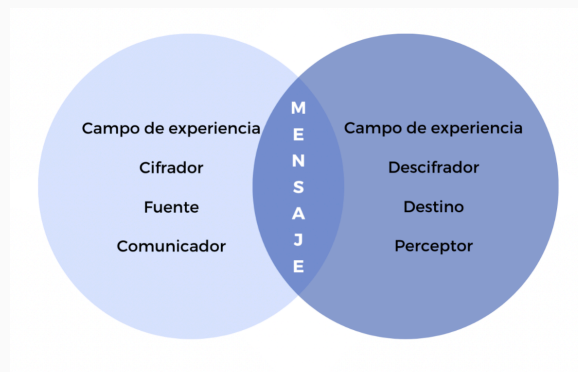
Modelo sociopsicológico

Según Capriotti (1992, 70p) el modelo que plantea Wilbur Schramm, en 1954 marca cuatro elementos que tienen un papel relevante en la comunicación:

- 1 El mensaje, único elemento que el comunicador puede controlar dándole forma y eligiendo cuándo y dónde lo transmitirá;
- 2 la situación en que se recibe la comunicación;
- 3 la personalidad del receptor;
- 4 las normas y las relaciones grupales del receptor.

Schramm nos sugiere que la comunicación es un proceso bidireccional cíclico en el que el remitente y el receptor se turnan para enviar y recibir mensajes. También cree que el flujo de información en torno a este ciclo sólo puede mantenerse si ambos individuos entienden lo que dice el otro.

El autor tiene como objetivo introducir conceptos claves para un análisis más integral del acto comunicativo:



Las carencias de este modelo son las siguientes:

- Es un modelo circular, pero no recíproco.
- No se preocupa por el proceso de producción de las informaciones.
- No presta atención a la transformación de los acontecimientos en información.
- No atiende en demasía las características específicas de cada medio y su influencia a la hora de transmitir información.

Aquí dejamos una posible adaptación al Modelo Socio Psicológico planteado por Wilbur Schramm retomando el caso que vimos anteriormente sobre el cuartel de bomberos.



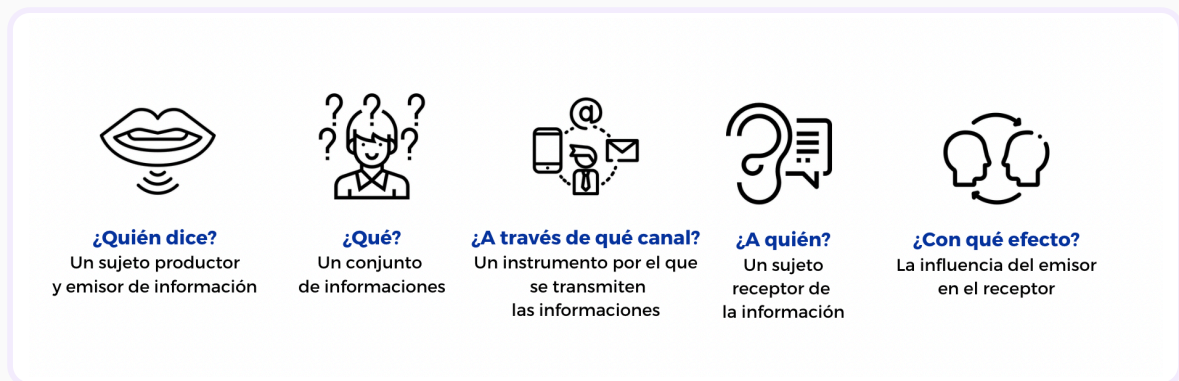
El modelo sociológico

Harold Lasswell es considerado como uno de los padres del estudio de la **comunicación de masas**, junto a Paul Lazarsfeld, Kurt Lewin y Carl Hovland.

Provenía del campo de la Ciencia Política y centraba su interés en el estudio de la propaganda política, a la vez que estaba influenciado por la teoría conductista de Watson, tan en boga en esa época (décadas treinta y cuarenta).

Según Capriotti (1992, 68) consideraba que los medios de comunicación eran un elemento fundamental en la formación de la legitimidad del gobierno. Su objetivo era establecer los **ámbitos de análisis** de los actos comunicativos.

Para Lasswell, el acto comunicativo consiste en responder las siguientes preguntas:



Lasswell estaba fuertemente influenciado por la teoría conductista, y de ello se deriva su idea del funcionamiento de la comunicación en términos de **estímulo-respuesta**. Un sujeto (emisor) envía un estímulo (mensaje) a través de un medio (canal) hacia otro sujeto (receptor) del cual obtendrá una respuesta determinada (efecto) (Capriotti, 1992, p. 69).

Las carencias de este modelo son las siguientes:

- Es un modelo no integral.
- El efecto que desea obtener el emisor sobre el receptor es el de la manipulación.
- El emisor es activo y ejerce poder sobre el receptor.
- El receptor es pasivo, manipulable y manejable.