



**COMUNICACIÓN. ASPECTOS GENERALES DE UNA HERRAMIENTA EFECTIVA EN LOS PROCESOS ASISTENCIALES DE SALUD**

**COMMUNICATION. GENERAL ASPECTS OF AN EFFECTIVE TOOL**

*Autores:* Alejandro Martí Núñez\*, Raydel Martínez Pérez\*\*, Norberto Valcárcel Izquierdo\*\*\*

\*Prof. Instructor Facultad de Enfermería Lidia Doce. Universidad de Ciencias Médicas de la Habana. Correo electrónico: [raidelmp@infomed.sld.cu](mailto:raidelmp@infomed.sld.cu)

\*\* Prof. Instructor Facultad de Enfermería Lidia Doce Universidad de Ciencias Médicas de la Habana. Correo electrónico: [raidelmp@infomed.sld.cu](mailto:raidelmp@infomed.sld.cu)

\*\*\*Doctor en Ciencias Pedagógicas. Prof. Titular Facultad Lidia Doce Universidad de Ciencias Médicas de la Habana. Correo electrónico: [nvizquierdo@gmail.com](mailto:nvizquierdo@gmail.com)

**RESUMEN**

**Introducción:** La Comunicación surge como objeto de estudio en el plano académico a mediados del siglo XX. Hasta nuestros días constituye la base del buen funcionamiento de las relaciones entre los seres humanos, por lo que debe tratarse de manera continua y sistemática. La Comunicación como proceso, constituye desde su surgimiento un elemento esencial en el desarrollo del hombre, y a la vez, un factor determinante en su propio desarrollo social, económico, político, científico técnico y cultural. Este trabajo comprende la sistematización de la obra de diversos autores que se han referido a la Comunicación, sus tipos y los elementos que la componen, al constituir un nexo entre las diferentes esferas en las que se torna indispensable, particularmente, en el campo de las tecnologías de la salud. **Objetivo:** Conformar una definición de comunicación a partir de la sistematización de la obra de diversos autores que pueden constituir un referente para las Ciencias Médicas. **Métodos:** Se realizó el análisis del desarrollo histórico del objeto a investigar. Se estudiaron los elementos que componen el proceso de Comunicación, así como los acontecimientos relacionados con el desarrollo del tema y su tratamiento por diferentes autores. Se realizó análisis de textos y documentos relacionados con el Proceso de Comunicación, así como artículos de diversas publicaciones tanto impresas como digitales. **Conclusiones:** La indagación sobre las definiciones de Comunicación permitió definir operacionalmente esta categoría, a partir de las particularidades y aspectos comunes para la Educación Médica encontrados luego de sistematizar su estudio.

**Palabras clave:** Comunicación; Intercambio de información; Emisor; Receptor; Mensaje.

**ABSTRACT**

**Introduction:** The Communication emerges as an object of study at the academic level in the middle of the 20<sup>th</sup> Century. To the present day it is the basis for the proper functioning of relations between human beings, and should be dealt with in a continuous and systematic manner. This work includes the systematization of the work of various authors who have referred to the Communication, its types, the elements that compose it and the functions it performs as a link between the different spheres in which it becomes indispensable. **Objective:** To investigate the definitions given by different authors about Communication and establish a definition by the authors. **Methods:** The historical development of the object to be investigated was carried out. The elements that compose the Communication process, its functions, as well



## ARTÍCULO DE POSICIÓN

as the events related to the development of the subject and its treatment by different authors were studied. Analysis of texts and documents related to the Communication Process, as well as articles from various publications, both printed and digital. **Conclusions:** The investigation on the definitions of Communication allowed us to define this category operationally, based on the particularities and common aspects found after systematizing them.

**Key words:** Communication; Exchange of information; Transmitter; Receiver; Message.

### INTRODUCCIÓN

Entre las causas que provocan los problemas que enfrenta el ser humano cada día, se encuentra la falta de una comunicación efectiva. La comunicación se ha convertido en el elemento común entre los diferentes lenguajes, nacionalidades, creencias, etnias, culturas, comportamientos, estándares sociales, y ha ocupado un papel protagónico en las diferentes esferas de la vida social.

En sus inicios, fue la Filosofía quien se ocupó de estudiar la comunicación entre los seres humanos. Sin embargo, las posiciones idealistas de los filósofos de la época fueron superadas por Karl Marx y Friedrich Engels, quienes con la creación de la Filosofía Marxista ofrecen una explicación materialista de la humanidad, afianzándose así el Materialismo Dialéctico y se demostró el inmenso significado de la práctica.

En el ámbito académico, la Comunicación surge como objeto de estudio en Estados Unidos a finales de la década de 1940, con actividades relevantes en cuanto a la investigación y reflexión sobre el fenómeno de los medios masivos de difusión, por lo que varios de sus estudiosos agrupados en diferentes disciplinas y áreas de investigación han requerido aportar a su definición. Este trabajo tiene como objetivo indagar en las definiciones aportadas por diferentes investigadores sobre Comunicación y establecer una definición en el contexto de las tecnologías de la salud.

### MÉTODO

Para la realización de este trabajo se emplearon los métodos teóricos siguientes:

**Análisis histórico-lógico:** le permitió a los autores el análisis del desarrollo histórico del objeto a investigar. Se estudiaron los elementos que componen el proceso de Comunicación, así como los acontecimientos relacionados con el desarrollo del tema y su tratamiento por diferentes investigadores.

**Análisis documental:** ayudó a los autores en el estudio de textos y documentos relacionados con el Proceso de Comunicación.

**Sistematización:** permitió a los autores establecer las regularidades entre las definiciones aportadas por los diferentes investigadores sobre el Proceso de Comunicación. Además permitió la organización y desarrollo del marco teórico conceptual de este trabajo.

### DESARROLLO

Las palabras Comunicar y Comunicación provienen del latín<sup>1</sup> *communicare* y *communicatio*, -*ōnis* respectivamente. En el Diccionario de la Lengua Española<sup>2</sup> se define la Comunicación como la actividad consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir significados a través de un sistema compartido de signos y normas semánticas. Este proceso cuenta con pasos básicos que van desde la formación de un mensaje intencionado y su composición, la codificación y decodificación del mismo, hasta la interpretación por parte de uno o varios receptores.

Con el surgimiento del trabajo, la sociedad y la conciencia humana, se producen grandes cambios en el hombre que marcan diferencias sustanciales con respecto al mundo animal. Es el trabajo quien desarrolla en el hombre su pensamiento y a la par, nuevas formas de relación,



## ARTÍCULO DE POSICIÓN

las cuales devinieron en el lenguaje articulado. El desarrollo de la conciencia moral, el arte y la ciencia, con una sociedad dividida en clases, tuvieron como base el surgimiento del lenguaje.

En tal sentido, Marx K<sup>3</sup> en el año 1845 reconoció la labor transformadora del hombre de su realidad a través de la práctica, en su crítica al materialismo teórico de Feuerbach, al asegurar que la Teoría Materialista de que los hombres son producto de las circunstancias y de la educación, olvida que son los hombres quienes hacen cambiar las circunstancias y que el propio educador necesita ser educado. Los autores de este trabajo consideran que el planteamiento adquiere solidez al tener en cuenta que la Comunicación constituye dentro de la cultura humana, el instrumento esencial para la existencia misma del individuo, su formación y progreso social, en la medida que permite el establecimiento y consolidación de vínculos entre los sujetos. Por su parte, Engels F<sup>4</sup> en el año 1876 manifestó que el lenguaje es tan antiguo como la conciencia y su surgimiento se debe a partir de la necesidad de la comunicación entre los hombres.

En el año 1933<sup>5</sup>, el presidente norteamericano Franklin D. Roosevelt inició una política intervencionista llamada New deal (Nuevo trato, nuevo acuerdo), en la cual se desarrolló la opinión pública y tuvo como teoría de la comunicación a la Mass Communication Research (Investigación de los Medios Masivos de Comunicación), cuyo principal objetivo era analizar los efectos sociales, culturales y psicológicos de los mensajes transmitidos por los medios masivos de comunicación. Hacia 1938 la radio comienza a tomar protagonismo al centrar su atención en los problemas de la audiencia y mezclar problemas políticos y económicos. La Mass Communication Research se nutría de las reacciones del público frente a las propuestas mediáticas para conducir el comportamiento de las masas hacia direcciones específicas, y tuvo como principal exponente al sociólogo Paul F. Lazarsfeld, quien junto a Harold D. Laswell, son considerados como los padres fundadores de la investigación en comunicación.

Laswell H<sup>6</sup> en el año 1948 expuso que una manera conveniente de describir un acto de comunicación es la que surge de la contestación a las preguntas ¿Quién dice qué? ¿En qué canal? y ¿Con qué efecto? El estudio científico del proceso de comunicación tiende a concentrarse en una u otra de tales preguntas. De la misma forma, Lazarsfeld P<sup>7</sup> en el año 1955 manifestó en su Modelo "Two step flow of communications" o de "doble flujo" que la Comunicación debe estudiarse en dos etapas para explicar su impacto en la opinión pública. Su modelo plantea que los medios hacen fluir los mensajes en un primer momento hacia los líderes de opinión para luego, en un segundo paso, ser transmitidos a los actores pasivos, los seguidores.

Los autores de este trabajo coinciden con Osgood Ch<sup>8</sup>, cuando en el año 1961 planteó que existía comunicación siempre que una fuente emisora influenciara a otra mediante la transmisión de señales que pueden ser transferidas por el canal que las liga. A su vez, Berelson B y Stainer G<sup>9</sup> en el año 1964 consideraron como Comunicación al acto o proceso de transmisión de información, ideas, emociones y habilidades mediante el empleo de signos y palabras. El profesor e investigador español Piñuel J<sup>10</sup> en el año 1989 compartió sus criterios acerca de este tema, manifestó que la Comunicación es una práctica de la que depende no solo la organización y rentabilidad de sus niveles de producción, sino también y principalmente la identidad de su misma reproducción, que en la actualidad se sostienen mediante la producción social de comunicación y medios, o a través de las estrategias sociales de comunicación en las organizaciones.

El tema de la Comunicación ha sido tratado en las más importantes esferas a nivel mundial. La Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó y proclamó la Declaración Universal de los Derechos Humanos donde se reconoció el derecho de los seres humanos a recibir una comunicación veraz, objetiva e imparcial, y a tener la oportunidad de hacer escuchar su voz, de expresarse libremente a través de diferentes medios. Según planteó Tuvilla J<sup>11</sup> en el año 1997, la ONU declaró que la libertad de información era la piedra angular de todas las libertades y un derecho humano fundamental.



## ARTÍCULO DE POSICIÓN

Saperas E<sup>12</sup> en el año 1998, al conceptualizar la Comunicación, se redujo a un enfoque más mediático al expresar que es un proceso y producto de medios y tecnologías, y reconoció que la evolución de la información, basada en un adelanto tecnológico sin precedentes, no ha variado en su concepción original. Los autores de este trabajo consideran que actualmente los medios no solamente se utilizan para la libre transmisión de las ideas sino fundamentalmente con fines educativos, de apoyo al desarrollo como salvaguarda de la identidad y cultura de los pueblos. Se consolida el derecho a mantenerse correcta y adecuadamente informados, y por ende a mejorar sus condiciones de vida.

Se piensa en el lenguaje como el medio primario de la Comunicación. Según expresó Alfonso A<sup>13</sup> en el año 1998, Comunicación es pensamiento y no puede existir sin la palabra. Los autores de este trabajo difieren de este planteamiento pues los mensajes que se envían y se reciben tienen una profunda influencia de ciertos factores no verbales como los movimientos corporales, la forma de vestir, la postura, los gestos, la expresión facial, los movimientos oculares y el contacto corporal. Existe comunicación incluso, en el silencio y todos resultan imprescindibles en los procesos asistenciales en áreas de salud.

Fonseca M<sup>14</sup> en el año 2000 manifestó que la Comunicación es llegar a compartir algo. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, al intercambiar ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes. La investigadora Trelles I<sup>15</sup> consideró en el año 2001 que la Comunicación es el medio que permite orientar las conductas individuales y establecer relaciones interpersonales funcionales que ayuden a trabajar juntos para alcanzar una meta. Por su parte, González V, citado por Valcárcel N<sup>16</sup> en el año 2001 planteó que la Comunicación es un proceso de interacción social que se efectúa a través de símbolos y sistemas de mensajes que se producen como parte de la actividad humana, aunque no debe confundirse con ella.

Coinciden Robbins S. y Coulter M<sup>17</sup> en el año 2005 al expresar que la Comunicación es la transferencia y la comprensión de significados. Martín M, citado en el año 2005 por Aguirre D<sup>18</sup> manifestó que la Comunicación es una forma de comportamiento que se sirve de actos expresivos en vez de actos ejecutivos, o si se quiere, un procedimiento entre otros posibles, para lograr algo, cuando el logro tiene que alcanzarse en el marco de un sistema de interacción, y supone la participación de al menos, dos actores.

Beltrán L, citado por Alonso M y Saladrigas H<sup>19</sup> en el año 2006, enunció que la Comunicación es un proceso de interacción social, democrático, basado en el intercambio de signos, por medio del cual los seres humanos comparten voluntariamente experiencias, bajo condiciones libres e igualitarias de acceso, diálogo y participación. Para Lamb Ch, Hair J y McDaniel C<sup>20</sup> en el año 2006, la Comunicación es el proceso por el cual se intercambia o comparten significados mediante un conjunto común de símbolos.

Según Stanton W, Etzel M y Walker B<sup>21</sup> en el año 2007 la Comunicación es la transmisión verbal o no verbal de información entre alguien que quiere expresar una idea y quien espera captarla o se espera que la capte. Por su parte, Prieto M, citado por Rincón J<sup>22</sup> en el año 2009 manifestó que la Comunicación es aquella en la que los actores se relacionan cara a cara. Implica cierta proximidad, por lo que fácilmente el emisor y el receptor pueden intercambiar sus roles continuamente.

Shannon C y Weaver W citados por Cabrera K<sup>23</sup> en el año 2016, describen al sistema de comunicación como la fusión de elementos integrados. A pesar de que la investigadora referenciada reconoce otros, enfatiza en la fuente de información, el mensaje, el canal y el destinatario como elementos para descubrir la comunicación social, sin embargo, no reconoce la acción de intercambio de roles dentro del proceso. A criterio de los autores de este trabajo, Cabrera K<sup>23</sup> limita el logro de la comunicación solo a los efectos que produce el mensaje de un emisor en su o sus receptores. Se considera efectiva la comunicación establecida entre un



## ARTÍCULO DE POSICIÓN

emisor y un receptor, siempre y cuando se alternen sus roles y se obtenga una acción como respuesta al efecto del mensaje inicial.

Medina R<sup>24</sup> tuvo en cuenta en el año 2016 varias definiciones que le posibilitaron identificar aspectos comunes al considerar la Comunicación como un proceso de intercambio de conocimientos y experiencias de carácter bidireccional, donde los participantes ejercen influencias mutuas, y que se establece mediante sistemas de códigos y mensajes creados, donde el lenguaje ejerce un papel fundamental. Los autores de este trabajo coinciden con Medina R<sup>24</sup> al considerar la Comunicación como un proceso de carácter social que forma parte consustancial de la actividad humana.

Luego de la sistematización a las definiciones aportadas por los diferentes investigadores, los autores de este trabajo definen operativamente a la Comunicación como un proceso constante de intercambio de información que constituye la base del entendimiento y buen funcionamiento de los grupos, las organizaciones y la sociedad. Permite conocer y compartir ideas, datos, pensamientos, sentimientos y valores, por lo que posee un carácter social y humano.

Más allá del esquema básico del proceso de transmisión de mensajes, existen diferentes tipos de comunicación, agrupadas según sus características, el tipo de emisor, la clase de mensaje que se envía y el tipo de canal por el cual circula la información. Dos tipos de comunicación comúnmente estudiados por los investigadores son la Comunicación verbal y la Comunicación no verbal.

Autores como Prieto D<sup>25</sup> en el año 1981, Habermas J<sup>26</sup> en el año 1987, Robbins S<sup>27</sup> en el año 1994, Capparelli S y Stumpf R<sup>28</sup> en el año 2001, Zayas P<sup>29</sup> en el año 2002, Chiavenato I<sup>30</sup> en el año 2006 Rizo M<sup>31</sup> en el año 2009, Martí A<sup>32</sup> en el año 2012, Portal R y Saladrigas H citadas por Izquierdo R<sup>33</sup> en el año 2012 y Kotter J citado por Wolgeschaffen G<sup>34</sup> en el año 2012, han definido la Comunicación verbal y no verbal. Se establecen en sus definiciones aspectos comunes con las que coinciden los autores de este trabajo, al plantearse que la Comunicación verbal se caracteriza por el uso de las palabras en la interacción entre emisor y receptor, ya sea de forma oral a través del lenguaje articulado o escrita, a través de palabras o signos escritos. Por otro lado, coinciden al definir la Comunicación no verbal como aquella que no incluye palabras y se representa mediante movimientos corporales, entonación verbal en algunos casos, a través de posturas, miradas y, en ocasiones, de forma inconsciente.

Por su parte Zayas P<sup>29</sup> reconoció en el año 2002 a la Comunicación extra verbal y la Comunicación verbal, vocal y visual como partes de la Comunicación interpersonal. Al respecto planteó que en diversas investigaciones en el campo de la Comunicación, las encuestas arrojan que un mínimo de personas responde - a lo que se dice-, un tanto más coincide en "la forma en que se dice" y la mayoría reacciona a -lo que se ve-, por lo que la imagen que se ofrezca también resulta importante como parte de los procedimientos asistenciales de salud, eso es algo que no se debe olvidar.

Armonizan con el planteamiento anterior autores como Argota Y<sup>35</sup> en el año 2010 y Gil D<sup>36</sup> en el año 2012, a la vez que enriquecen las definiciones aportadas por Prieto D<sup>25</sup> en el año 1981 acerca de otros tipos de Comunicación como son Comunicación intermedia y Comunicación colectiva. La primera quedó definida como aquella que generalmente se establece en grupos que refieren un fin común al establecerse proximidad espacial, similitud de tareas e intereses. Mientras que la segunda se define como aquella que corresponde a la transmisión de mensajes que se proyectan de manera colectiva o masiva.

Corbín J<sup>37</sup>, psicólogo argentino, Máster en Recursos humanos y experto en Comunicación empresarial y coaching (entrenamiento), definió 28 tipos de Comunicación en el año 2007. Coincidió con las definiciones aportadas por Maletzke G<sup>38</sup> en el año 1970 para los tipos de Comunicación Informativo - Comunicativa, Afectivo - Comunicativa y Valorativa. De la primera expresó que abarca todas las funciones que pueden describirse como un proceso interactivo de intercambio de información, de la segunda, que se refiere a la determinación de la esfera



## ARTÍCULO DE POSICIÓN

emocional del hombre y la comprensión mutua, y por último, expresó que la Comunicación valorativa está relacionada con la ética de cada profesión y la educación de los valores de los individuos.

Acerca de la definición aportada por Corbín J<sup>37</sup> sobre Comunicación educativa, la cual es considerada por el investigador anteriormente citado como aquella que se da cuando un estudiante asiste a una clase en la que su profesor imparte una materia, difieren los autores de este trabajo al considerar la Comunicación educativa como un proceso de interacción continuo entre profesores y estudiantes que rompe las barreras del ejercicio docente dentro de un aula, donde se educan ambos participantes del acto comunicativo a través del intercambio de criterios, ideas, afectos, creencias, sentimientos y emociones.

Otro criterio acerca de los tipos de comunicación lo constituye el de Rizo M<sup>31</sup> en el año 2009 al enfatizar en la Comunicación Interpersonal y definirla como el intercambio de información entre sujetos sociales, distinguiéndola de otros procesos de comunicación por el hecho de no estar mediada tecnológicamente. De la misma forma consideró que la comunicación humana se genera a partir de elementos tanto verbales como no verbales, y se requiere en ambos casos la presencia de códigos compartidos por los participantes del proceso.

Por su parte Portal R y Saladrigas H citadas por Izquierdo R<sup>33</sup> en el año 2012 consideraron que los tipos de comunicación se pueden clasificar por su concepción (formal, informal, directa, indirecta, horizontal, vertical) y por su audiencia (individual, grupal, de masas). Además consideraron a la Comunicación como un proceso que debe basarse en un modelo interactivo – participativo y no unidireccional. De la misma forma destaca que la Comunicación educativa necesita e implica la interacción entre dos o más personas que intervienen en la misma como sujeto, no se trata de la acción de un individuo sobre otro, y constituye un proceso dinámico porque se modifican de forma constante los que intervienen en ella.

Refiriéndose específicamente a los tipos de comunicación que se dan en las organizaciones, Calderón L<sup>39</sup> en el año 1991, Barreiro L<sup>40</sup> en el año 2000 y Kotter J citado por Wolgeschaffen G<sup>34</sup> en el año 2012 consideraron que la Comunicación puede ser Formal o Informal. Definen como Comunicación formal a aquella que se encuentra estipulada y planificada por la organización. Depende de los canales establecidos al momento de definir la estructura de la organización. Estos canales pueden ser:

- Verticales: pueden ser descendentes en coincidencia con las líneas de mando, y ascendentes, por donde fluye la información para ejecutar el control.
- Horizontales: estipulados para la interrelación de unidades orgánicas en un mismo nivel jerárquico, para contribuir a la coordinación.

A su vez, la Comunicación informal quedó definida como aquella que se manifiesta dentro de la organización a través de la interrelación social de las personas que la conforman fuera de lo previamente establecido, y es muy difícil de controlar. Tiende a complementar la red formal pero no deja de constituirse como el rumor o charla de pasillo. Puede darse:

- De personas a personas (individualmente consideradas) dentro de la misma organización, y dentro del mismo grupo de trabajo.
- De personas a personas (individualmente consideradas) dentro de la misma organización, al tener distintos grupos de trabajo.
- De personas a personas (individualmente consideradas) entre distintas organizaciones.
- De personas (individualmente consideradas) a grupos, dentro de la misma organización y viceversa.
- De grupos a grupos, dentro de la misma organización.
- De grupos a grupos, entre distintas organizaciones.

En lo referente a los elementos que componen el proceso de comunicación, destaca el Modelo de Laswell H<sup>6</sup> de 1848 donde figuran el emisor, el mensaje y el receptor como elementos integradores del mismo. También en 1848, Shannon C<sup>41</sup> planteó mediante un Modelo de Información lo fundamental de conseguir la transmisión eficaz de mensajes desde un emisor a



## ARTÍCULO DE POSICIÓN

un receptor, y describió como elementos fundamentales del proceso a la fuente de información, el emisor, el mensaje, la señal, el receptor y el ruido.

Por otro lado Schramm W<sup>42</sup> en el año 1954 se basó en el Modelo de Shannon al señalar como elementos del proceso de comunicación a la fuente, el mensaje y el destino. Además enriqueció el Modelo de Shannon al plantear que los procesos de codificación y decodificación se remiten a un campo de experiencias que no son del todo coincidentes. Casi tres décadas después, Prieto D<sup>25</sup> en el año 1981 expresó que al caracterizar la Comunicación como un proceso, recibe las atribuciones de este. La Comunicación se constituye en una constante evolución, conformado por un conjunto de fases con una finalidad definida, en la que existe la interacción de los elementos que la conforman. Coinciden los autores de este trabajo con Prieto D<sup>25</sup> y autores como Bradshaw Y<sup>43</sup> en el año 2009, Kotter J citado por Wolgeschaffen G<sup>34</sup> en el año 2012 y Rosas Z<sup>44</sup> en el año 2014 al reconocer estos elementos como:

- Emisor: elemento o persona que produce y transmite el mensaje a otro.
- Mensaje: es lo que el emisor transmite a otro que lo recibirá.
- Receptor: es aquel a quien se destina el mensaje, quien lo recibirá.
- Canal: es la vía por la que se transmitirá el mensaje.
- Código o codificación: conjunto de símbolos al que se adapta el mensaje y que deben ser compartidos por el emisor y el receptor.
- Intención: objetivo que persigue el emisor al enviar el mensaje.
- Efecto: reacción que el emisor desea lograr en el receptor.
- Ruido: es lo que entorpece la transmisión y recepción del mensaje.
- Repertorio: conjunto de vivencias, experiencias, signos y bases comunes que deben poseer el emisor y el receptor para que el mensaje sea enviado y transmitido.

Zayas P<sup>29</sup> se refirió en el año 2002 a una serie de pasos básicos que integran el proceso de comunicación, y los definió de la siguiente forma:

- Idea del mensaje: el emisor concibe una idea, información o intención que debe ser socializada mediante un mensaje.
- Codificación o cifrado: el emisor transforma la idea en un mensaje compuesto por símbolos, signos, gráficos o palabras que a su vez tienen un sentido y un significado a fin de organizar la transmisión.
- Transmisión (canal): el canal es el medio por donde va la comunicación, por donde se transmite el mensaje según su tipo.
- Recepción: el mensaje es recepcionado por el destinatario para luego ser correctamente decodificado sin que se pierda o distorsione.
- Decodificación o descifrado: se produce cuando el mensaje es descifrado por el receptor y toma sentido.
- Utilización: es el uso que el destinatario le da a la información recibida, ya sea para actuar, tomar decisiones, cambiar conductas o simplemente desecharla.
- Retroalimentación: es cuando el receptor reconoce el mensaje y responde al emisor. Se completa el ciclo solo cuando el receptor devuelve el mensaje al emisor, convirtiéndose en emisor él mismo.

## CONCLUSIONES

Al estudiar la Comunicación, desde su surgimiento como ciencia a finales de la década de 1940, los autores nos hemos percatado de la gran vigencia y actualidad de un buen saber y el buen decir en la función transmisora de mensajes a través del lenguaje articulado o manifestaciones no verbales en los procesos asistenciales y procedimientos tecnológicos en el área de las tecnologías de la salud y que el rasgo característico que otorga importancia a la Comunicación en Salud es su apropiación como una herramienta para el desarrollo efectivo de las relaciones interpersonales en sus funciones profesionales y humanas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ernout A, Meillet A. Diccionario etimológico de la lengua Latina. Historia de las palabras (Dictionnaire étymologique de la langue Latine. Histoire des mots). París: Ed. Klincksieck. 1951.



## ARTÍCULO DE POSICIÓN

2. Diccionario de la Lengua Española. 23ra ed. Madrid, España: Editorial Espasa, 2014. Comunicación; p. 97.
3. Marx K. Tesis sobre Feuerbach. Publicado como apéndice en Ludwig Feuerbach y el fin de la Filosofía Clásica Alemana de Friedrich Engels, 1888. Disponible en: <https://www.marxists.org/espanol/m-e/1840s/45-feuer.htm>. Consultado: Enero 17, 2017.
4. Engels F. El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre. Revista Die NeueZeit, 1895. Disponible en: <https://www.marxists.org/espanol/m-e/1870s/1876trab.htm>. Consultado: Enero 17, 2017.
5. Wolf M. La investigación de la comunicación de masas. Barcelona, España: Ediciones Paidós, 1987.
6. Laswell H. Estructura y función de la Comunicación en la sociedad. Estados Unidos: 1948. Disponible en: <https://resumenes-comunicacion-uba.blogspot.com/.../lasswell-estructura-y-funcion-de-la-comunicacion-en-la-sociedad/>. Consultado: Enero 3, 2017.
7. Lazarsfeld P, Katz E. Personal influence: The part played by people in the flow of man communications. Nueva York, Estados Unidos: The free press, 1955. Disponible en: <https://suegreenwood.wordpress.com/2014/04/08/katz-e-lazarsfeld-p-f-1955-personal-influence-the-part-played-by-people-in-the-flow-of-mass-communications/>. Consultado: Enero 30, 2017.
8. Osgood Ch. Some terms and associated measures for talking about Communication. Estados Unidos. Institute for Communication Research, 1961.
9. Berelson B, Stainer G. Human behavior. An inventory of scientist findings. Estados Unidos. Harcourt, Brace & World, 1964.
10. Piñuel J. La expresión. Una introducción a la Filosofía de la Comunicación. Madrid, España: Visor Libros, 1989.
11. Tuvilla J. Derechos humanos y Medios de comunicación. Almería, España: Editora Zotero, 1997.
12. Saperas E. Manual básico de Teoría de la Comunicación (folleto). Madrid, España: S.L. CIMS 97, 1998.
13. Alfonso A. Proyecto de Estrategia de Comunicación Social para la Intervención de Alcoholismo en un Centro de trabajo. Trabajo de terminación de la Maestría social. La Habana, Cuba: Universidad de Ciencias Médicas, 1998.
14. Fonseca M. Comunicación Oral. Fundamentos y Práctica Estratégica. México: Pearson Educación de México, 2000.
15. Trelles I. Comunicación organizacional. Selección de lecturas. La Habana, Cuba: Ed. Félix Varela, 2001
16. Valcárcel N. Comunicación profesional (folleto). La Habana, Cuba: 2001.
17. Robbins S, Coulter M. Administración. México: Pearson Educación de México, 2005.
18. Aguirre D. Competencias comunicativas del profesional de Enfermería. Tesis en Opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias de la Comunicación. La Habana, Cuba: Facultad de Comunicación, Universidad de la Habana, 2005.
19. Alonso M, Saladrigas H. Teoría de la Comunicación. Una introducción a su estudio. La Habana, Cuba: Editorial Pablo de la Torriente, 2006.
20. Lamb Ch, Hair J, McDaniel C. Marketing. Estados Unidos: International Thompson Editors, 2006.
21. Stanton W, Etzel M, Walker B. Fundamentos de Marketing. Estados Unidos: McGraw-Hill Interamericana, 2007.
22. Rincón J. Comunicación Interpersonal entre docentes y estudiantes universitarios. Maracaibo, Venezuela: Editora de la Universidad Rafael Belioso, 2009.
23. Cabrera K. Estrategia educativa para el desarrollo de habilidades comunicativas en estudiantes de la formación técnica en Enfermería. Tesis en Opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. La Habana, Cuba: Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona, 2016.
24. Medina R. Programa educativo para el desarrollo del estilo de Comunicación asertivo en estudiantes de Medicina. Tesis en Opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. La Habana, Cuba: Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona, 2016.
25. Prieto D. La comunicación interpersonal maestro - alumno. Argentina: 1981.
26. Habermas J. Teoría de la acción comunicativa. Madrid, España: Ed. De la Torre 1987.



## ARTÍCULO DE POSICIÓN

27. Robbins S. Administración. Teoría y práctica. México: Ed. Prentice - Hall Hispanoamericana, S. A., 1994.
28. Capparelli S, Stumpf R. El campo académico de la comunicación revisitado en comunicación. Campo y objeto de estudio. Perspectivas reflexivas latinoamericanas. Guadalajara, México: Editorial Universidad de Guadalajara, 2001.
29. Zayas P. La Comunicación interpersonal. Holguín: Editorial Universidad de Holguín, 2002.
30. Chiavenato I. Introducción a la Teoría General de la Administración. España: McGraw-Hill Interamericana, 2006.
31. Rizo M. La Comunicación interpersonal. Una introducción a sus aspectos teóricos, metodológicos y empíricos. México: Academia de Comunicación y Cultura. Universidad Autónoma de México, 2009.
32. Martí A. Estrategia de Promoción para el Centro Cultural Diego Velázquez. Tesis de Diploma. Santiago de Cuba, Cuba: Facultad de Comunicación Social y Periodismo, Universidad de Oriente, 2012.
33. Izquierdo R. La Comunicación interpersonal en la familia con un miembro consumidor de sustancias ilícitas. Tesis en Opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. La Habana, Cuba: Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona, 2012.
34. Wolgeschaffen G. El proceso de Comunicación. Buenos Aires, Argentina: Editorial Facultad de Ciencias económicas de la Universidad de Buenos Aires, 2012.
35. Argota Y. Estrategia de Promoción para Centro Nacional de Electromagnetismo Aplicado (CNEA). Tesis de Diploma. Santiago de Cuba, Cuba: Facultad de Comunicación Social y Periodismo, Universidad de Oriente, 2010.
36. Gil D. Estrategia de Promoción para el Museo del Ron de Santiago de Cuba. Trabajo de Diploma. Tesis de Diploma. Santiago de Cuba, Cuba: Facultad de Comunicación Social y Periodismo, Universidad de Oriente, 2012.
37. Corbín J. Los 28 tipos de comunicación y sus características. Argentina: Psicología y mente, 2007. Disponible en: [/psicologiymente.net/social/tipos-comunicación-características#](http://psicologiymente.net/social/tipos-comunicación-características#) Consultado: Febrero 10, 2017.
38. Maletzke G. Psicología de la Comunicación de masas. Berlín, Alemania: Ed. Ciespal, 1970.
39. Calderón L. La Comunicación en el trabajo del dirigente. La Habana, Cuba: CETED, 1991.
40. Barreiro L. La Comunicación en la Administración empresarial. Revista Espacio. Cuba, 2000. Número 2.
41. Shannon C. Una teoría matemática de la comunicación (folleto). Estados Unidos: Bell System Technical Journal, 1948.
42. Schramm W. Proceso y efectos de la Comunicación masiva. Estados Unidos: The Journal of Aesthetic Education, 1954.
43. Bradshaw Y. Información – Comunicación. Una aproximación al estudio de sus diálogos coincidentes y divergentes. Tesis de Diploma. La Habana, Cuba: Facultad de Comunicación. Universidad de La Habana, 2009.
44. Rosas Z. Estudio de Comunicación Organizacional en la Dirección de Recursos Humanos de la Universidad de La Habana y Propuesta de Lineamientos de Comunicación Institucional. Tesis de Diploma. La Habana, Cuba: Facultad de Comunicación, Universidad de La Habana, 2014.