

## Barreras de comunicación

### Communications barriers

Sandra Luz Hernández Mendoza <sup>a</sup>, Danae Duana Avila <sup>b</sup>

#### Abstract:

True communication does not begin by speaking but by listening. The main condition of a good communicator is knowing how to listen. Communication is not given by the sender who speaks and the receiver who listens, but rather by two or more human beings or communities that exchange and share experiences. The main problem in communication occurs when the information that is transmitted is incomprehensible to the receiver, this prevents creating a dialogue between them, it should be emphasized that sometimes it is impossible to transmit everything with absolute certainty, because to express an idea the sender must encode the message effectively, also the receiver will decode that information to form their own idea and understand what they want to make known, which does not always coincide.

#### Keywords:

Communication, sender, receiver, types, medium, channel.

#### Resumen:

La verdadera comunicación no comienza hablando si no escuchando. La principal condición del buen comunicador es saber escuchar. La comunicación no está dada por el emisor que habla y receptor que escucha, si no por dos o más seres o comunidades humanas que intercambian y comparten experiencias. El principal problema en la comunicación se da cuando la información que se transmite resulta incomprensible para el receptor, esto impide crear un diálogo entre ellos, cabe recalcar que a veces es imposible transmitir todo con certeza absoluta, pues para expresar una idea el emisor debe codificar el mensaje de manera efectiva, asimismo el receptor va a decodificar esa información para formar su propia idea y lograr entender lo que se quiere dar a conocer, lo cual no siempre coincide.

#### Palabras Clave:

Comunicación, emisor, receptor, tipos, medio, canal.

### Introducción

La comunicación es una habilidad que posee el ser humano, es única y se basa en palabras, signos y símbolos a los que se les da un significado concreto y que cambian según el idioma o cultura de los que se comunican. Comunicarnos bien es absolutamente necesario para tener relaciones sanas y para tener éxito profesional, sin embargo, a menudo la comunicación falla, esto porque nos damos cuenta de que no entendemos lo que nos dicen o no nos entienden a nosotros, esto puede ser por factores muy distintos que son los que llamamos barreras de comunicación [1].

Las barreras de comunicación son un impedimento en el proceso de comunicación, limitan o dificultan a las personas el acceso a la información, así como su capacidad de expresarse y comunicarse plenamente [2].

Es de suma importancia identificar cuáles son esos tipos de barreras para en medida de lo posible se puedan modificar o quitar. Para que sea entendida la comunicación se necesita un mismo contexto entre el emisor y receptor [3].

a Profesor-Asignatura del Instituto de Ciencias Económico Administrativas. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Área Académica de Turismo-Campus ICEA-La Concepción, km 2.5, San Juan Tilcuatla Municipio de San Agustín Tlaxiaca Hidalgo. C.P. 42161. <https://orcid.org/0000-0002-2022-3135>, e-mail: [sandrahm@uaeh.edu.mx](mailto:sandrahm@uaeh.edu.mx).

b Profesor-Investigador del Instituto de Ciencias Económico Administrativas. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Área académica de Administración--Campus ICEA-La Concepción, km 2.5, San Juan Tilcuatla Municipio de San Agustín Tlaxiaca Hidalgo. C.P. 42161:<https://orcid.org/0000-0003-2286-2843>, e-mail: [duana@uaeh.edu.mx](mailto:duana@uaeh.edu.mx)

También las barreras de comunicación son aquellas perturbaciones que sufre el mensaje en un proceso comunicativo, esta alteración se puede dar en cualquiera de los elementos del proceso sea el emisor, el canal, el medio, el mensaje o receptor, las distorsiones pueden ser desde el sonido en la conversación, la alteración de la escritura en un documento, la afonía del hablante, la sordera del oyente, la ortografía errónea o la distracción del receptor entre otras barreras [2].

Por lo anterior los principales tipos de barreras son:

- Barreras físicas
- Barreras fisiológicas
- Barreras psicológicos
- Barreras semánticas
- Barreras administrativas
- Barreras ambientales
- Barreras verbales
- Barreras Interpersonales
- Barreras tecnológicas

**Barreras físicas:** Son las interferencias que se presentan en la comunicación, tales como ruidos o murmullos los cuales no permiten escuchar al emisor, interferencias telefónicas, e incluso la inadecuada temperatura impide la adecuada comprensión del mensaje por el receptor [1].

**Barreras fisiológicas:** impiden recibir o emitir con precisión un mensaje, en caso del emisor se puede presentar la voz débil, pronunciación defectuosa y en el receptor, sordera, problemas visuales, etc. Estos defectos pueden afectar cualquiera de los sentidos ya sea en forma total o parcial [1].

**Barreras psicológicas:** ocasionada a veces por agrado o rechazo hacia el receptor o emisor estos factores pueden ser temor, odio, tristeza o alegría [1].

**Barreras semánticas:** estas barreras surgen en la comunicación debido a una incorrecta interpretación del lenguaje, es decir cuando se habla en un idioma que no dominamos o emplear una terminología muy técnica que no conocemos [1].

**Barreras administrativas:** Son las que se originan por falta de planeación, supuestos no aclarados, distorsiones semánticas, expresión deficiente, pérdida en la transmisión, y mala retención [1].

**Barreras ambientales:** provienen del ambiente o entorno que nos rodea al momento de transmitir una información,

estos son por incomodidad física como el calor, una silla incómoda, y distracciones visuales, interrupciones, ruidos tales como timbre, teléfono ruidos de construcción, etc [1].

**Barreras verbales:** provienen de los emisores quienes transmiten el mensaje o los receptores quienes los reciben que impiden llevar una comunicación efectivamente, como ejemplo están las personas que hablan muy rápido, poseen otro lenguaje, no explican bien las cosas o les falta del conocimiento acerca del tema a tratar [1].

**Barreras interpersonales:** en estas barreras se encuentran las suposiciones incorrectas y las percepciones distintas [1].

**Barreras tecnológicas:** son los problemas relacionados a una falla en alguno de los equipos mediante los cuales se realiza la comunicación o la carencia de estos [1].

## Referencias

- [1] Gasperin, R. (2005). Barreras de la comunicación y en las relaciones humanas. Universidad Veracruzana pags.95-135. Recuperado y consultado el 20 de marzo de 2021 de: <https://www.uv.mx/personal/rdegasperin/files/2011/07/Antologia.Comunicacion-Unidad3.pdf>
- [2] Procesos de comunicación humana. Sesión 5. Recuperado y consultado el 29 de febrero de 2021 de: <http://cursos.aju.edu/Diplomados/Administracion%20y%20MKT/Procesos%20de%20Comunicacion%20Humana/Leccion%205/WORSD/SESION%205.pdf>
- [3] Quijada, V. & Torres, A. (2014). El proceso de la comunicación. Barreras de la comunicación. Cuaderno de profesor. UNID, Universidad Interamericana para el desarrollo. Recuperado y consultado el 25 de febrero de 2021 de: <https://cuadernosdelprofesor.files.wordpress.com/2014/11/u-3-04-03-labarrerasenlacomunicacion.pdf>

