

## **El receptor**

Rubén Aguilar Valenzuela

Este trabajo pretende dar respuesta a las siguientes preguntas: ¿A partir de quién se articula el proceso de la comunicación: del emisor o del receptor? ¿Quién es el receptor de la comunicación gubernamental? ¿Cómo definir hoy ciudadanía? ¿Cuál es el elemento central de la nueva concepción ciudadana?

## **El nuevo proceso de comunicación**

La comunicación gubernamental se ha articulado la más de las veces, si no es que siempre, desde la lógica del proceso que establece la existencia de un emisor que codifica y envía un mensaje a un receptor que lo recibe y decodifica. El emisor es el funcionario de gobierno que articula (codifica) un mensaje (discurso) que emite para ser captado por un receptor (la gente).

En una muy alta proporción los problemas de la comunicación gubernamental se originan precisamente en este esquema. El funcionario de gobierno (emisor) no toma en cuenta al articular su

mensaje (discurso) a la gente (receptor). Se sitúa desde el ángulo de mirada de lo que a él le interesa decir, pero sin tener en cuenta a la gente con la que se quiere comunicar. La gente, eso debe quedar muy claro, es la única razón de ser de su discurso.

En un análisis crítico sobre la manera tradicional de entender el proceso de la comunicación Jesús Cortina<sup>1</sup> plantea que resulta absurdo intentar el ejercicio de la comunicación si primero no se percibe y define con claridad a un posible receptor. El receptor juega, entonces, un papel central en el momento de formular el mensaje. El mensaje no puede ser elaborado y transmitido desde sólo la lógica del emisor sino tiene que ser estructurado y dicho desde el ángulo de mirada del receptor. El éxito de la comunicación estriba, entonces, en que el emisor del mensaje tome en cuenta, tenga siempre frente así, al receptor.

---

<sup>1</sup> Español de nacimiento. En la década de los sesenta fue el segundo director de la naciente carrera de comunicación en la Universidad Iberoamericana. La primera que existió en México. Fue jesuita, pero después dejó la Compañía de Jesús y se dedicó a la enseñanza y la consultoría en comunicación. Las ideas que se proponen en este apartado toman como base las que se desarrollan en: Cortina Izeta, Jesús María, "Identidad, identificación, imagen", en *Identidad, identificación e imagen*, FCE y Comunicación Total, México, 2006, pp. 87-92.

A partir de este análisis Cortina invierte los términos del modelo tradicional. En su propuesta el proceso arranca cuando una persona es percibida como posible receptor de un mensaje. Es hasta entonces cuando el emisor codifica un mensaje y lo envía al receptor para intentar influir en él. El receptor al recibirlo lo decodifica y produce en su mente una idea más o menos similar a la propuesta por el emisor.

Del planteamiento de Cortina se sigue que debe de existir una persona física o moral (receptor) que a juicio de otra persona (emisor) es capaz de recibir y descifrar un mensaje. Supone que el receptor debe ser percibido como tal por el emisor. Sólo entonces puede empezar a existir la comunicación. No antes. Se sigue también que el emisor tiene la voluntad clara de influir de una u otra manera en la percepción que el receptor tiene de tal o cual cosa.

A partir de su propuesta sobre cómo debe de entenderse el proceso de la comunicación Cortina propone su propia definición de comunicación:

*"Yo llamo comunicación al acto humano que se lleva a cabo a través de un proceso interactivo"*

*entre dos o más personas integrantes de un mismo sistema, mediante la EMISION de símbolos sensibles cifrados, en el cual uno de los elementos es percibido por el otro integrante como posible RECEPTOR y descifrador de MENSAJES cifrados en signos por el EMISOR, y de hecho recibe MENSAJES cifrados y los descifra de acuerdo con sus propios marcos de referencia, que con la intención de influir en su conducta le han sido enviados por le EMISOR a través de un canal”.*

En el marco de esta definición y de la manera de entender el proceso de la comunicación conviene, desde la lógica de la comunicación gubernamental, insistir en cuatro elementos que son evidentes, pero que es necesario subrayar: a) Se trata de un ejercicio que implica a dos o más personas. Supone, de alguna manera, una relación con el otro. Hay, pues, el reconocimiento del otro. El emisor se sabe que no está sólo y que el mensaje que emite no es para él sino para el otro; b) El emisor elige los símbolos con los cuales cifra su mensaje en el marco de referencia que le es propio, no puede ser de otra manera, pero en la conciencia de que pretende ser comprendido por el otro; c) El mensaje se emite con el propósito de influir en el otro. Esta influencia puede ir desde sólo mejorar la imagen del emisor hasta asumir una determinada

forma de actuación; d) El emisor recibe y decodifica el mensaje en el horizonte de su propio marco de referencia que no es el del emisor. El emisor a la hora de codificar su mensaje debe de prever la existencia de esta realidad.

### **El ciudadano es el receptor del mensaje**

La persona, la gente o el receptor no es otra cosa que el ciudadano. El mensaje no se dirige a una masa informe. La comunicación gubernamental debe, pues, hacerse de cara a los ciudadanos. Esto nos remite a la pregunta: ¿Cómo entender hoy el hecho de ser ciudadano? <sup>2</sup>

La idea más cercana a cómo entender hoy el ser ciudadano fue ya formulada en la Atenas en el siglo V aC por Pericles cuando dijo que: En nuestra ciudad "nos preocupamos a la vez de los asuntos privados y de los públicos, y gente de diferentes oficios conoce suficientemente la cosa pública; pues somos los únicos que consideramos no hombre pacífico, sino inútil, al que nada participa en ella, y

---

<sup>2</sup> Algunas de las ideas expuestas en este apartado han sido desarrolladas en: Aguilar V., Rubén, "El ciudadano y la ciudadanía", La Sociedad Civil y la Participación Ciudadana, Mujeres y Punto, APN, México, 2006. pp. 4-36.

además, o nos formamos un juicio propio o al menos estudiamos con exactitud los negocios públicos, no considerando la discusión como un estorbo para la acción, sino como paso previo indispensable a cualquier acción sensata."<sup>3</sup>

En el ámbito de las sociedades democráticas modernas la ciudadanía ya no es sólo la relación que se establece entre el individuo y la comunidad a partir de las obligaciones que le primero contrae con la segunda y del conjunto de derechos que la segunda concede al primero. Derechos y obligaciones no sólo se suponen sino que se exigen, pero ya no constituyen el centro de la definición de ciudadano.

El punto central que ahora define a la ciudadanía es el de la participación en las decisiones públicas, a la manera que lo planteaba Pericles. Una formulación que recoge bien la idea actual de ciudadanía es la que propone Fernando Savater: "entiendo por ciudadano el miembro consciente y activo de una sociedad democrática que conoce sus derechos individuales y sus deberes públicos, por lo que no

---

<sup>3</sup> Tucídides, *Historia de la Guerra del Peloponeso*, España, Ediciones Cátedra, 2002 p. 184.

renuncia a su intervención en la gestión política de la comunidad que le concierne ni delega automáticamente todas las obligaciones que ésta impone en manos de los 'especialistas en dirigir'..."<sup>4</sup>

Sólo en democracia es posible la existencia de la ciudadanía y por lo mismo de la participación ciudadana. La concepción que se tenga de democracia y la práctica que se tenga de la misma define los límites y posibilidades de la participación. En los últimos cuarenta años han sido los organismos internacionales<sup>5</sup> y las agencias de cooperación las instituciones que más han influido en la definición de la idea de participación. Las organizaciones de la sociedad civil, en los hechos, han asumido y se han adecuado a esta manera de entender la participación.

---

<sup>4</sup> Fernando Savater, "Reforzar la ciudadanía", en *Predicciones*, edición a cargo de Sian Griffiths, España, Taurus, 2000, pp. 269-270.

<sup>5</sup> Al respecto, por ejemplo, el PNUD ha insistido que en términos de ciudadanía social, América Latina tiene rezagos realmente preocupantes y constituyen el principal desafío de las democracias latinoamericanas: los grupos más excluidos del ejercicio pleno de la ciudadanía social son los mismos que sufren carencias en otros planos de la ciudadanía. Lo que es más, la pobreza y la desigualdad son problemas que no permiten que los individuos se expresen y participen como ciudadanos con plenos derechos de manera igualitaria en el ámbito público y, a partir de ello, erosionan la inclusión social. Véase PNUD *La democracia en América Latina; hacia una democracia de ciudadanos y ciudadanas*, Estados Unidos de América, PNUD, 2004, p.26

A lo largo de estos años ha cambiado el concepto de participación. Ha ido de menos a más. El recorrido histórico ha sido el siguiente: **a) La década de los sesenta:** La idea es que los beneficiados de los programas sociales implementados por los gobiernos aporten su mano de obra. Esto para abaratar costos y también para que los beneficiarios se hicieran corresponsables de los proyectos; **b) La década de los setenta:** La idea es que los beneficiarios contribuyan a la definición de sus necesidades y problemas más urgentes y también aporten su visión de cómo se pueden resolver. El propósito es optimizar los recursos ubicando las necesidades urgentes, incorporar las iniciativas ciudadanas, evitar el burocratismo y está presente, aunque sea de manera inicial, la idea de la descentralización estatal; **c) La década de los ochenta:** Las ideas son que los ciudadanos y sus organizaciones participen en la toma de decisiones sobre las políticas que les afectan de manera directa en el desarrollo local. La participación es vista como una estrategia para superar el centralismo estatal y también para fortalecer los mecanismos de control y seguimiento de las autoridades locales. Los

objetivos que se pretende es dar poder a los gobiernos locales, aplicar políticas descentralizadas que permitan atender de manera diferenciada las necesidades locales y también contribuir al fortalecimiento de las organizaciones locales para potenciar sus posibilidades y evitar la dependencia;

**d) La década de los noventa:** Ocurre un cambio profundo y radical. La concepción de participación, que implica a su vez una nueva manera de entender el Estado y la construcción de lo público, es que los ciudadanos tienen el derecho, precisamente por ser ciudadanos, de participar en el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas públicas. Los ciudadanos tienen poder –es otra manera de entenderlo– para decidir de manera directa sobre las políticas estatales. Los objetivos se amplían y algunos de los más importantes son: fortalecer la capacidad de decisión y gestión de los ciudadanos y sus organizaciones y también las propias de los gobiernos locales, operar la corresponsabilidad que existe entre gobierno y sociedad, elevar los niveles de la gobernabilidad y hacer más eficaz la acción del gobierno en todos sus niveles;

**e) Primera década del siglo XXI:** La idea de participación es

la misma que el período anterior y siguen vigentes los mismos propósitos. Lo nuevo está, es la tarea central tanto para el gobierno como para los ciudadanos y sus organizaciones, en encontrar los mejores mecanismos operativos que permitan la más efectiva participación ciudadana en la toma de las decisiones estatales. Está también presente el profundizar la democracia y hacer que ésta trascienda el ámbito de lo político y se instaure en el ámbito de lo social.

**A manera de conclusión:**

La Comunicación gubernamental tiene que articular su mensaje a partir de ubicar con precisión a sus receptores que son los ciudadanos. Los ciudadanos entendidos conceptualmente no sólo como sujetos que tienen derechos y obligaciones sino, sobre todo, que son, junto al gobierno, constructores de lo público.

Supone un cambio profundo en la manera de entender el Estado, el gobierno, la sociedad y la ciudadanía y también de comprender el ejercicio de la comunicación que establece el gobierno con sus ciudadanos. La claridad conceptual y el consenso

cada vez mayor que existe sobre los postulados que sostiene están todavía lejos de hacerse plenamente realidad. Eso es evidente. Anthony Giddens lo plantea así: "el ciudadano no puede ejercer su tarea con responsabilidad plena como constructor de lo público mientras que el Estado no le reconozca esta posibilidad como parte de su propia condición de ciudadano."<sup>6</sup>

En este horizonte y en la conciencia de esta problemática se ubica la comunicación gubernamental de hoy, pero sobre todo la del futuro. Se hace, se tiene que hacer, de cara a ciudadanos que quieren y deben participar en la construcción de lo público. La información que el gobierno propone ya no sólo debe dar cuenta de su acción y contribuir a aclarar el sentido del proyecto que sostienen e impulsa sino también ofrecer elementos para que los ciudadanos realicen su condición en el ejercicio de la construcción de lo público.

---

<sup>6</sup> Anthony Giddens, *La tercera vía*, México, Taurus, 1999, p. 87.