



ITESM

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE MONTERREY

CCC
A-I
0010

CAMPUS MONTERREY

28 de mayo de 1996

Lic. Alejandro Byrd Orozco
UNAM, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales
Circuito Interior Mario de la Cueva
Ciudad Universitaria
Delegación Coyoacán
México, D. F.

Estimado colega:

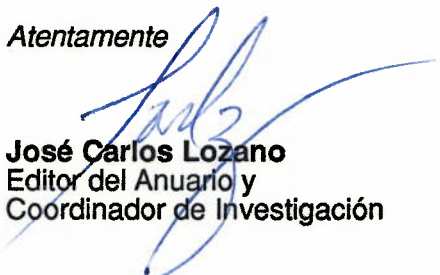
Agradezco mucho tu interés por colaborar en el III Anuario de Investigación de la Comunicación CONEICC.

Adjunto los dictámenes sobre tu artículo. Deseo aclararte que seleccionamos dos evaluadores externos de reconocida trayectoria y solvencia profesional, quienes recibieron tu colaboración sin firma ni identificación alguna. Siguiendo las políticas normales de las publicaciones científicas, los nombres de quienes fungieron como dictaminadores de tu colaboración se mantienen en el anonimato.

Uno de los dictaminadores consideró que tu artículo debe rechazarse en su forma actual; el otro lo aceptó con modificaciones. Como editor del anuario te solicito que realices las correcciones solicitadas por ambos, las cuales es imprescindible que se lleven a cabo para autorizar la inclusión de tu artículo en el anuario. Te suplico que en un plazo no mayor de una semana me envíes la versión modificada tanto impresa (un original basta) como en disket. .

Te reitero el agradecimiento del CONEICC y el mío propio por tu interés en este proyecto de reflexión y divulgación.

Atentamente


José Carlos Lozano
Editor del Anuario y
Coordinador de Investigación

ANUARIO DE INVESTIGACION DE LA COMUNICACION CONEICC II CRITERIOS PARA LA EVALUACION DE ARTICULOS

El anuario de investigación de la comunicación CONEICC tiene como finalidad constituirse en una fuente de consulta para los estudiosos de la comunicación en nuestro país, basándose en la divulgación de propuestas teórico-metodológicas plurales, estados de la cuestión y hallazgos de investigación relativos a los múltiples fenómenos que confluyen en este campo del conocimiento.

Se trata, en particular, de ofrecer panorámicas generales y actualizadas sobre los nuevos desarrollos teóricos y metodológicos en las diversas áreas de la comunicación --masiva, interpersonal, internacional, nuevas tecnologías, organizacional, política, etc.--, así como reseñas sobre publicaciones recientes en nuestro país. Se aceptan, también, ensayos y reportes de investigación sobre temas específicos que por su calidad teórica y metodológica contribuyan al desarrollo del conocimiento científico sobre comunicación.

En el anuario se incluyen dos tipos de trabajos: ensayos teóricos y reportes de investigación.

Los ensayos deberán mostrar un manejo actualizado y crítico de la bibliografía relevante en el área, y deberán ir más allá de la síntesis del estado de la cuestión, realizando aportaciones conceptuales o metodológicas.

Los reportes de investigación también deberán mostrar un manejo actualizado y crítico de la bibliografía relevante en el área, aunque su profundidad podrá ser menor que en el caso de los ensayos. Además, deberán especificar claramente los procedimientos metodológicos utilizados en el estudio. Los resultados y las conclusiones deberán ofrecer evidencias que contribuyan a un mejor entendimiento del fenómeno analizado.

Nombre del artículo El espejo para observar.

Nombre del dictaminador _____
(No se dará a conocer al autor del artículo evaluado.)

— **I. APROBADO SIN MODIFICACIONES**

El artículo no requiere ninguna revisión conceptual, metodológica o formal, por lo que se acepta sin modificaciones.

— **II. APROBADO CON MODIFICACIONES**

El artículo hace una aportación importante al conocimiento o revisión crítica de una área del conocimiento, pero requiere de correcciones, agregados, clarificación de ideas o procedimientos. (FAVOR DE ESPECIFICAR EN HOJA APARTE QUE CORRECCIONES DEBERA HACER EL AUTOR).

× **III. RECHAZADO EN SU FORMA ACTUAL**

El artículo tiene serias deficiencias en el manejo crítico de la literatura y los enfoques teóricos, en los procedimientos metodológicos, en la interpretación de los hallazgos o en el manejo de las conclusiones. Requiere de cambios radicales en su estructura y contenido. (FAVOR DE ESPECIFICAR EN HOJA APARTE LAS RAZONES POR LAS QUE NO ES PUBLICABLE EN SU VERSION ACTUAL).

Dictamen para "El espacio para observar" es:
APROBADO CON MODIFICACIONES.

Me parece un ensayo muy interesante y escrito por alguien bien informado, con estilo propio, talento para escribir e interesado en explorar las fronteras del estudio de la comunicacion organizacional.

Creo que con las modificaciones siguientes puede mejorar:

1. La introduccion inicia muy al estilo filosofo-de-la-escuela-de-Frankfurt-hablando-desde-aca-arriba. Creo que el autor debe hacer una concesion al autor: agregar varios parrafos, despues del primero, en los que especifique mas claramente cual es el proposito del articulo, de tal forma que quede establecida la necesidad del mismo. P.Ej., senialar fallas o limitaciones de analisis previos sobre el mismo tema, o - en su caso - explicar por que se trata de un trabajo que rompe con antecedentes.
2. La primera parte (primeras 15 paginas) me parece excelente y cumple, sin duda, una funcion heuristica, pues me remitio a una forma diferente e innovadora de entender la comunicacion organizacional, ademas bien fundamentada en varios autores que resultan nuevos para mi.
3. La segunda parte (pp. 16 a 21) introduce un mapa muy interesante (p. 17), pero hartoo dificil de entender, dado que - como el autor mismo afirma - representa una conjuncion de "planteamientos distintos" (p. 16), con sus correspondientes "distancias y aproximaciones" (ibid.). En vez de explicar y poner en contexto cada uno de los conceptos, el autor asume que el lector conoce tan bien la obra de Crozier, Flores, Ibanez, etc. que simplemente es cuestion de conectarlos: craso error, porque estimo que muy pocos lectores podran entender estas relaciones sin la ayuda del mismo ensayista. Por tanto, suguiero que en vez de dedicar solo dos paginas a la "explicacion" del grafico (pp. 18 y 19), agregue las necesarias para ello.
4. El postscriptum (pp. 22-26) me parece un interesante ejercicio de auto-reflexion, pero algo cansado y con referencias que tienen valor, mas que nada, para el propio autor y sus asesores de tesis (tengo entendido que este ensayo forma parte de una tesis). Desde el punto de vista del lector, mucho de lo que menciona carece de interes.
5. No se incluye una lista de referencias bibliograficas y, dado que el ensayo esta fechado en 1993, no se advierte que el autor haya actualizado su bibliografia, algo que debe hacer si quiere que su trabajo sea publicado en un ANUARIO, que - por su naturaleza - debe presentar trabajos del estado del arte en la disciplina.

Te envio un cordial saludo,
Raul

ANUARIO DE INVESTIGACION DE LA COMUNICACION CONEICC II CRITERIOS PARA LA EVALUACION DE ARTICULOS

El anuario de investigación de la comunicación CONEICC tiene como finalidad constituirse en una fuente de consulta para los estudiosos de la comunicación en nuestro país, basándose en la divulgación de propuestas teórico-metodológicas plurales, estados de la cuestión y hallazgos de investigación relativos a los múltiples fenómenos que confluyen en este campo del conocimiento.

Se trata, en particular, de ofrecer panorámicas generales y actualizadas sobre los nuevos desarrollos teóricos y metodológicos en las diversas áreas de la comunicación --masiva, interpersonal, internacional, nuevas tecnologías, organizacional, política, etc.--, así como reseñas sobre publicaciones recientes en nuestro país. Se aceptan, también, ensayos y reportes de investigación sobre temas específicos que por su calidad teórica y metodológica contribuyan al desarrollo del conocimiento científico sobre comunicación.

En el anuario se incluyen dos tipos de trabajos: ensayos teóricos y reportes de investigación.

Los ensayos deberán mostrar un manejo actualizado y crítico de la bibliografía relevante en el área, y deberán ir más allá de la síntesis del estado de la cuestión, realizando aportaciones conceptuales o metodológicas.

Los reportes de investigación también deberán mostrar un manejo actualizado y crítico de la bibliografía relevante en el área, aunque su profundidad podrá ser menor que en el caso de los ensayos. Además, deberán especificar claramente los procedimientos metodológicos utilizados en el estudio. Los resultados y las conclusiones deberán ofrecer evidencias que contribuyan a un mejor entendimiento del fenómeno analizado.

Nombre del artículo El espacio para observar.

Nombre del dictaminador _____
(No se dará a conocer al autor del artículo.)

I. APROBADO SIN MODIFICACIONES

El artículo no requiere ninguna revisión conceptual, metodológica o formal, por lo que se acepta sin modificaciones.

II. APROBADO CON MODIFICACIONES

El artículo hace una aportación importante al conocimiento o revisión crítica de una área del conocimiento, pero requiere de correcciones, agregados, clarificación de ideas o procedimientos. (FAVOR DE ESPECIFICAR EN HOJA APARTE QUE CORRECCIONES DEBERA HACER EL AUTOR).

x III. RECHAZADO EN SU FORMA ACTUAL

El artículo tiene serias deficiencias en el manejo crítico de la literatura y los enfoques teóricos, en los procedimientos metodológicos, en la interpretación de los hallazgos o en el manejo de las conclusiones. Requiere de cambios radicales en su estructura y contenido. (FAVOR DE ESPECIFICAR EN HOJA APARTE LAS RAZONES POR LAS QUE NO ES PUBLICABLE EN SU VERSION ACTUAL).

Dictamen al artículo "El espacio para observar"

Me parece un ensayo muy interesante y escrito por alguien bien informado, con estilo propio, talento para escribir e interesado en explorar las fronteras del estudio de la comunicación organizacional.

Creo que con las modificaciones siguientes puede mejorar:

1. La introducción inicia muy al estilo filósofo-de-la-escuela-de-Frankfurt-hablando-desde-aca-arriba. Creo que el autor debe hacer una concesión al autor: agregar varios párrafos, después del primero, en los que especifique más claramente cuál es el propósito del artículo, de tal forma que quede establecida la necesidad del mismo. P.Ej., señalar fallas o limitaciones de análisis previos sobre el mismo tema, o - en su caso - explicar por qué se trata de un trabajo que rompe con antecedentes.
2. La primera parte (primeras 15 páginas) me parece excelente y cumple, sin duda, una función heurística, pues me remitió a una forma diferente e innovadora de entender la comunicación organizacional, además bien fundamentada en varios autores que resultan nuevos para mí.
3. La segunda parte (pp. 16 a 21) introduce un mapa muy interesante (p. 17), pero bastante difícil de entender, dado que - como el autor mismo afirma - representa una conjunción de "planteamientos distintos" (p. 16), con sus correspondientes "distancias y aproximaciones" (ibid.). En vez de explicar y poner en contexto cada uno de los conceptos, el autor asume que el lector conoce tan bien la obra de Crozier, Flores, Ibanez, etc. que simplemente es cuestión de conectarlos: craso error, porque estimo que muy pocos lectores podrán entender estas relaciones sin la ayuda del mismo ensayista. Por tanto, sugiero que en vez de dedicar solo dos páginas a la "explicación" del gráfico (pp. 18 y 19), agregue las necesarias para ello.
4. El postscriptum (pp. 22-26) me parece un interesante ejercicio de auto-reflexión, pero algo cansado y con referencias que tienen valor, más que nada, para el propio autor y sus asesores de tesis (tengo entendido que este ensayo forma parte de una tesis). Desde el punto de vista del lector, mucho de lo que menciona carece de interés.
5. No se incluye una lista de referencias bibliográficas y, dado que el ensayo está fechado en 1993, no se advierte que el autor haya actualizado su bibliografía, algo que debe hacer si quiere que su trabajo sea publicado en un ANUARIO, que - por su naturaleza - debe presentar trabajos del estado del arte en la disciplina.

**Consultoría en Investigación Organizacional
y Social, S.C.
Guadalajara 68 - 8
Col. Roma, México, D.F. 06700
Teléfono (Fax): 286 - 4215.**

México, D.F., a 19 de febrero de 1996.

Dr. José Carlos Lozano
Departamento de Comunicación
ITESM, Campus Monterrey
Sucursal de Correos "J"
Monterrey, N.L. 64849.

Estimado José Carlos:

En primer lugar quiero agradecerte el que me hayas tomado en cuenta como revisor-árbitro para el III Anuario de Investigación de la Comunicación CONEICC.

Los dos trabajos que me mandaste los encuentro deficientes y por ello no recomiendo su publicación en el Anuario.

Te envío mis comentarios más específicamente.

El Espacio para Observar.

a) Nunca entendí el por qué del título. El texto no corresponde cabalmente a lo que el(la) autor(a) genera como una expectativa en su título.

b) Tampoco queda claro el problema teórico que el(la) autor(a) quiere resolver. Menos aún la solución.

c) El texto está escrito de manera tal que es difícil entender siquiera de dónde parten los planteamientos fundamentales de esta colaboración y a qué conclusiones quiere llegar. ¿A qué disciplina o campo teórico aportan sus reflexiones? ¿A qué parte de la teoría de la comunicación se refiere?

d) El estilo de redacción es irreverente y lejos de causar una sensación de frescura, acorriente mucho el trabajo académico.

e) No tiene la mínima estructura tanto en el propio trabajo (secciones) como de pensamiento, ni tampoco un mínimo de rigor metodológico en sus referencias y alusiones al trabajo de otros autores.

ANUARIO DE INVESTIGACION DE LA COMUNICACION CONEICC II CRITERIOS PARA LA EVALUACION DE ARTICULOS

El anuario de investigación de la comunicación CONEICC tiene como finalidad constituirse en una fuente de consulta para los estudiosos de la comunicación en nuestro país, basándose en la divulgación de propuestas teórico-metodológicas plurales, estados de la cuestión y hallazgos de investigación relativos a los múltiples fenómenos que confluyen en este campo del conocimiento.

Se trata, en particular, de ofrecer panorámicas generales y actualizadas sobre los nuevos desarrollos teóricos y metodológicos en las diversas áreas de la comunicación --masiva, interpersonal, internacional, nuevas tecnologías, organizacional, política, etc.--, así como reseñas sobre publicaciones recientes en nuestro país. Se aceptan, también, ensayos y reportes de investigación sobre temas específicos que por su calidad teórica y metodológica contribuyan al desarrollo del conocimiento científico sobre comunicación.

En el anuario se incluyen dos tipos de trabajos: ensayos teóricos y reportes de investigación.

Los ensayos deberán mostrar un manejo actualizado y crítico de la bibliografía relevante en el área, y deberán ir más allá de la síntesis del estado de la cuestión, realizando aportaciones conceptuales o metodológicas.

Los reportes de investigación también deberán mostrar un manejo actualizado y crítico de la bibliografía relevante en el área, aunque su profundidad podrá ser menor que en el caso de los ensayos. Además, deberán especificar claramente los procedimientos metodológicos utilizados en el estudio. Los resultados y las conclusiones deberán ofrecer evidencias que contribuyan a un mejor entendimiento del fenómeno analizado.

Nombre del artículo El espejo para observar.

Nombre del dictaminador
(No se dará a conocer al a

I. APROBADO SIN MODIFICACIONES

El artículo no requiere ninguna revisión conceptual, metodológica o formal, por lo que se acepta sin modificaciones.

II. APROBADO CON MODIFICACIONES

El artículo hace una aportación importante al conocimiento o revisión crítica de una área del conocimiento, pero requiere de correcciones, agregados, clarificación de ideas o procedimientos. (FAVOR DE ESPECIFICAR EN HOJA APARTE QUE CORRECCIONES DEBERA HACER EL AUTOR).

III. RECHAZADO EN SU FORMA ACTUAL

El artículo tiene serias deficiencias en el manejo crítico de la literatura y los enfoques teóricos, en los procedimientos metodológicos, en la interpretación de los hallazgos o en el manejo de las conclusiones. Requiere de cambios radicales en su estructura y contenido. (FAVOR DE ESPECIFICAR EN HOJA APARTE LAS RAZONES POR LAS QUE NO ES PUBLICABLE EN SU VERSION ACTUAL).

El Espacio para Observar.

- a) Nunca entendí el por qué del título. El texto no corresponde cabalmente a lo que el(la) autor(a) genera como una expectativa en su título.
- b) Tampoco queda claro el problema teórico que el(la) autor(a) quiere resolver. Menos aún la solución.
- c) El texto está escrito de manera tal que es difícil entender siquiera de dónde parten los planteamientos fundamentales de esta colaboración y a qué conclusiones quiere llegar. ¿A qué disciplina o campo teórico aportan sus reflexiones? ¿A qué parte de la teoría de la comunicación se refiere?
- d) El estilo de redacción es irreverente y lejos de causar una sensación de frescura, acorrienta mucho el trabajo académico.
- e) No tiene la mínima estructura tanto en el propio trabajo (secciones) como de pensamiento, ni tampoco un mínimo de rigor metodológico en sus referencias y alusiones al trabajo de otros autores.

CC
AI
0010

El Espacio Para Observar

La complejidad de los fenómenos sociales es tal que su comprensión demanda explicaciones también complejas que, dejando de lado los determinismos absolutos, aporten nuevos razonamientos. Es una tarea de construcción que en nuestro caso vincula dos principios, organización y comunicación, que se tocando lugar a una disciplina que aún descansa más en el concepto que en la hermenéutica: comunicación organizacional. En este apartado resaltaremos los puntos principales de tal entramado teórico-disciplinario para sentar las bases de la selección usada en el estudio que presentamos. ?

¿En qué sentido? no es claro!

¿qué forma de comunicación?

La organización de la comunicación en México se da en una lógica económica y no cultural. Es una forma de **organización instituida** en el capitalismo de consumo: necesidad de libre circulación de bienes y personas. Tal modo de estar se ha instituido porque (Lourau, 1988, p. 67):

"... Las instancias institucionales forman un sistema. La institución es un código de vida con sus prescripciones y sus

*imperativos; pero es también un mensaje centrado en un mensaje mismo (y no ya en el código), con sus efectos **poéticos**, es decir, las identificaciones, las asociaciones que produce en el inconsciente de los individuos .. la instancia institucional tiene simultáneamente **derechos** y **deberes** respecto de las demás instancias ... todo se cumple dentro de un sistema institucional, y es con esta condición que el hombre pese a no estar obligado en absoluto (en el sentido en que estaría obligado por la ley), está referido a todo el sistema, o puede inscribirse en múltiples posiciones dentro del sistema".*

No es claro! {
Lo instituido y lo instituyente son dos momentos de la institución que están en diálogo continuo. O sea, lo establecido y lo que lo desafía (lo que difiere). Por eso para el derecho subjetivo (Rousseau) el significado universal de la institución se refiere a lo instituido y para el derecho objetivo (Hegel) a lo instituyente. Actualmente la lógica de la organización hace pasar por universal lo particular, instituyendo la generalización como una forma de juicio razonado.

No, las empresas son organizacionales; pero no todas las organizaciones son empresas. Ejemplo, referencias más claras.
Nos organizamos para instituir. Instituímos por estar organizados. Las organizaciones son empresas, con fines específicos que surgen por la necesidad de coordinar actividades y la voluntad (propia o ajena) de hacerlo. Para la burocracia clásica el fin era controlar a las personas que no estuvieran comprometidas con la organización apoyándose firme y rígidamente en las reglas. A este razonamiento se opone la ideología tecnócrata apoyada en la *feliz administración de las cosas* donde dios es el hombre con poder ilimitado, orientado científicamente. A estos opuestos

de reglas y hombres el romanticismo estableció su crítica a la sociedad porque estaba dirigida por hombres sin espíritu y donde la libertad y la creatividad se reprimen y donde la individualidad y la personalidad se sepultan por el aumento de la formación y la rutinización¹.

Contextualmente no hay duda que los siglos XVIII y XIX son fundamentales en la teoría de la organización pues (Giddens, 1976, p. 13) confluyen los avances en ciencias naturales y tecnología estableciendo un espíritu de dominio científico que permea también a las ciencias sociales pero que no las somete:

"Durante todo el siglo XIX, el idealismo en la filosofía social y el romanticismo en la literatura, con sus diferentes vestiduras, mantuvieron distancia respecto de los puntos de vista intelectuales promovidos por las ciencias naturales, y expresaron en general una profunda hostilidad hacia la difusión de la tecnología del maquinismo".

En el siglo XVIII el individuo elige (protestantismo) se dan la especialización y la división del trabajo; la autoridad es natural y en las organizaciones, católicas o protestantes, la verdad está en el jefe. Para el siglo XIX, la acumulación precisa garantizar mercados y mano de obra; controlar recursos humanos, mercancías y servicios: el hombre revoluciona la industria y es, por instituyente, reinstituído por ella. En este contexto los abonos teóricos dialogan con la realidad: Taylor propone 1.conjunción entre observación y conocimiento ?

(investigación aplicada a la producción); 2. selección científica del personal; 3. tener al trabajador correcto en el trabajo indicado (maximizar la motivación), 4. tener supervisores funcionales (planeación anticipada de cada obrero), para Fayol se debe establecer la división del trabajo, actividad, responsabilidad y disciplina; orden, centralización y estabilidad; Weber parte de la burocracia eficiente y disciplinada donde imperan la impersonalidad y la autoridad.

También en la comunicación se trata de una exploración relativamente nueva pues desde los estudios clásicos, provenientes de la investigación en Estados Unidos, Lasswell (1927), Lazarsfeld (1955), Lewin (1950), Hovland (1953) y seguidores, quedaron manifiestas las líneas básicas de estudio: propaganda política y comercial publicitaria (Moragas, 1987). Posteriormente, surgirían las preguntas clave, en aquel entorno, sobre las obligaciones de la investigación (Schramm, 1967, pp. 25 - 27):

} No están referidas a los estudios de la Biblia.

"la función que tienen los grupos sociales en el proceso de la comunicación ... ¿Debería o no estar estudiando, con mucho más intensidad y en forma más sistémica (el método) que lo que estamos haciendo, las necesidades de la investigación de la comunicación colectiva, para ayudar a la profesión a expresar sus propios problemas, y luego para interpretar aquellas necesidades en términos comprensibles para las ciencias sociales ... En verdad, el futuro parece que será de un trabajo muy intenso".

Tampoco las corrientes europeas² pudieron prever que la comunicación en las organizaciones se convertía en una práctica de emergente a dominante; el fantasma de la comunicación colectiva era el bosque y los arbolitos, la moda, el nombre y la preocupación. Por eso el abordaje disciplinario vino, por derecho hereditario y ancestral, de la sociología dejando a la comunicación una serie de acrobacias epistemológicas subsidiadas y temerosas o aventuradas³. En otros términos: lo comunicativo en las organizaciones venía explicado sociológica, psicológica, pedagógica o antropológicamente desde dos perspectivas cobijadas por el paradigma del equilibrio. Encontrar otros ángulos significaba problematizar de manera distinta; aquí también la sociología marcó la pauta desde el paradigma del conflicto lo que permitió establecer un salto de lo cuantitativo a lo cualitativo, de la descripción al análisis. La realidad había cambiado y la mitad del siglo XX ya nos presentaba, con cambios profundos en la economía, la política y la cultura, la síntesis sumaria del tiempo vivido.

¿La com. org. y la es una disciplina dominante? ¿Vale en los individuos?

¿cuáles?

¿Cuál es éste: autores, obras, años, conceptos, enfoques?

Puntualizando: el enfoque tradicional⁴ de las organizaciones establece que son formaciones sociales orientadas conscientemente hacia fines y objetivos específicos y que están configuradas racionalmente. Para los teóricos contemporáneos⁵, la organización es un problema por explicar, producto de la acción colectiva, contingente y arbitraria, no natural, un constructo de actores sociales que ejercen un margen de libertad con límites de poder específicos. En la explicación de *capacidad de auto organización* de Etkin y Schvarstein (1990) quedan comprendidos los saltos teóricos: 1. autoproducción; 2. auto organización y conservación de la identidad frente al medio; 3. capacidad de operar en condiciones distintas a las de origen sin perder cohesión ni identidad; 4. autonomía; 5. procesos

internos de control de regulación interna y de delimitación de fronteras; 6. capacidad para auto-renovarse estructuralmente en situaciones de crisis y catástrofes. . Por eso el camino que se presenta es de una intensa búsqueda entre las relaciones y el sentido de las partes que integran lo organizacional.

Para el enfoque tradicional el elemento humano se expresa en términos de individuos que si se identifican con una organización se preocuparán por su preservación *por consideraciones de utilidad o del rendimiento de la organización*. La otra mención de esta teoría es también en términos de conservación de objetivos (Mayntz, 1967, p. 15 -104):

"El círculo de personas que ha sido realmente responsable del nacimiento de una organización no tiene que ser necesariamente el mismo que más adelante se identifica con el objetivo de la organización y que lucha por su preservación".

?

El objetivo, pues, aparece como el leviatán. El individuo en este espectro existe como consecuencia de la organización pero no es más importante que ella, es producto y no productor. Este enfoque presenta el fenómeno como natural y determinante marginando la posibilidad de cambio de los sujetos. Ello no iría más allá de un planteamiento formal si no tuviera que ver con patrones de aprendizaje que de ser rígidos poco ayudan en la comprensión de patrones distintos. Además, el principal producto de una organización es ella misma.

?

El enfoque contemporáneo parte de la consideración del aspecto humano (Crozier, 1990, p. 34): *"Un grupo, lo mismo que una organización, es un constructo humano y no tiene sentido fuera de la relación de sus miembros"*. El actor, pues, es el elemento central que puede, según sus capacidades, cambiar las estrategias de la organización. El poder es un elemento que implica la posibilidad de actuar sobre otros (v. infra. p. 38-39); puede precisarse como una relación de intercambio (recíproca). Los actores se mueven con un margen de libertad, jugando, negociando en un marco espacial tanto desigual como contingente. La diferencia en la consideración de *lo humano* en las organizaciones es que para el primer enfoque (tradicional) es un producto mientras que para el segundo es un producto y un productor. Otra vez: instituido/instituyente.

Para el enfoque tradicional, el análisis sociológico de la organización trata de investigar organizaciones singulares, concretas y de contribuir a la teoría del sistema social mediante las investigaciones comparativas. Lo que interesa es obtener conclusiones generalizadoras, no especificidades (Mayntz, 1967, p. 47 - 104):

"Estas regularidades o conexiones generales constituyen los materiales con los que se construye una teoría sociológica general de la organización. Por su parte, esta es el presupuesto para que los casos particulares no sean solamente descritos de una manera impresionista, sino que puedan ser explicados, y para conseguir finalmente el poder predecir determinados desarrollos y procesos".

Seguramente cuando esta forma de análisis se instrumentó la complejidad de los grupos era menor a lo que es hoy en día por lo que no se consideraban diferencias fundamentales en las organizaciones. No es difícil comprender que la búsqueda de *regularidades* haga parecer contradictorias e ineficientes formas opuestas o diferentes⁶. En la postura contemporánea, se trata de partir de la existencia de relaciones de poder, dando igual importancia a las desviaciones e irregularidades que a las regularidades y modos de comportamiento dominantes, definiendo sistemas de acción concretos (Crozier, 1990, p.13 y 229). La propuesta del análisis estratégico no se basa en los determinismos del contexto, del medio, de la *estructura objetiva* de los problemas ... porque los relativiza; (Crozier, 1990, p. 267 - 370): *"Lo que plantea se sitúa en otro nivel de realidad y de análisis, que es el de las limitaciones específicas que pesan tanto sobre la capacidad de acción, de desarrollo y de cambio de un conjunto, como de cada uno de sus miembros, las condiciones y las modalidades; en resumen, los constructos de los juegos a través de los cuales éstos han logrado encontrar su cooperación ..."*.

Como puede apreciarse, este planteamiento se orienta a los actores en sus dimensiones de poder y construcción. Por ello el investigador debe analizar los comportamientos tal y como los actores los perciben y los describen. Este enfoque implica que el investigador se comprometa con el trabajo en el entendido de que procurará dar cuenta de un tejido que no es visible en su totalidad y que por tanto no puede ser explicado sólo en términos de objetivos pues esto llevaría a hacer abstracciones que no resolverían el problema en su elemento esencial: el actor.

Nuestras premisas de investigación descansan, pues, en la búsqueda de las irregularidades y contingencias que hacen viva a una organización. Para ello intentamos una trama metodológica que nos ayude a distinguir, comprender y explicar actores, productos y procesos ya que como hemos señalado hasta aquí el estudio de lo comunicativo en la organización es un problema multidimensional, policausal y relativo que puede ser descrito desde el abordamiento de la teoría clásica, pero difícilmente explicado, y que puede ser explicado desde nuevos enfoques construyendo metodologías aplicadas al objeto y no sólo abstracciones paradigmáticas. Dar el salto, pues, del *qué* al *por qué* implica una tarea autoconstructiva y de diálogo entre los diversos enfoques dejando de lado las *recetas* o *manuales* de análisis y solución. Precisamente, el valor del estudio de caso reside en la capacidad de potenciar la recreación teórica y aportar nuevas voces en la disciplina que se estudia. El error es altamente probable pero sabremos que fue encontrado, in - vestig - ando, o sea, siguiendo la huella (Ibáñez, 1989), y podremos apropiarnos de él; alternativa más rica que la de seguir abstrayendo en lo abstraído para ver si Uno de los Grandes ya lo dijo en otros tiempos, otro espacio y con otro caso. Puede considerarse una herejía pero no un alegato contra la universalización del conocimiento que justamente se ha construido en las vías científicas de la integración y la negación. Demanda capital, entonces, de esta breve búsqueda: circular, aunque sea por la lateral, en el congestionamiento de las ideas.

Una vez que ubicamos el estudio a realizar en sus coordenadas espacio - temporales (o sea: una vez que ubicamos el objeto) diseñamos técnicas e instrumentos pertinentes: fichas de registro de documentos, de diálogos, de

actitudes y de espacios; encuestas sobre condiciones materiales de estudio, prácticas comunicativas y compromiso organizacional así como una auditoría administrativa. Aunque realizamos el diseño de los instrumentos para registro y participamos en el de las encuestas y la auditoría, la aplicación fue realizada por sujetos distintos al observador en un intento por evitar lecturas totales. Teníamos interrogantes básicas: ***¿Cómo (no) se da la comunicación en el programa de periodismo y comunicación colectiva? ¿Cómo (no) construyen o reconstruyen los actores la organización a través de las palabras? ¿Qué distancias, reales y simuladas, hay en los universos de decir y hacer? ¿Cómo (no) se da la interacción entre los flujos formales e informales de la organización? ¿Cuál es la cultura organizacional? ¿Cuál la política comunicativa?...¿Cómo es posible que (no) convivan todos estos elementos?...*** De otra forma: contar con las partes de un diagnóstico para establecer una propuesta viable al caso que tenemos desde la lógica de la explicación que interpreta sucesos e intenta relacionarlos en procesos.

El recorrido inició con la búsqueda de una *toma de postura*, la identificación del correlato teórico y la primera propuesta en el arbitrio: intentar un anclaje teórico donde la diversidad de los autores preferidos pudiera reflejarse en un montaje específico para este trabajo. Concretamos la osadía en un mapa ideal desde donde lector y evaluador pudieran calcular el crimen, delito sujeto a juicio pues la realidad aún no nos contestaba, estábamos en preguntarle.

Seguimos con la categorización de la información obtenida de los instrumentos y trazamos tres posibilidades de lectura que, a nuestro juicio,

dialogaban en el proceso: 1. las palabras, en documentos y conversaciones; 2. las condiciones básicas de los usuarios en ejercicio y 3. un marco para interpretar los puntos 1 y 2: la imagen que los actores dicen tener del programa que estudiamos. Pasamos del documento y la acción a la representación con lo que teníamos los *hilos* de un problema que aparecía *tejido*: ¿cómo se comunicaban quiénes en qué proceso?

Finalmente, *deshilado* el asunto, propusimos una interpretación global: la travesía al código. Habíamos descrito un problema y ahora lo explicábamos: ¿cómo es y por qué es así?. La realidad ofrecía respuestas, cuyos alcances estaban en la naturaleza del interrogatorio, para las cuales el interlocutor intentaba una voz. Un punto que aspiraba a ser un cometa en el cosmos de los autores. No buscábamos negar o afirmar tal o cual teoría en un abstracto desigual pues en las paredes teóricas la realidad no tiene un eco permanente pero nos seduce tomar prestada la voz para afirmarnos lo que no hemos explicado. Seguimos dando cuenta de nuestro acontecer a partir de marcos que han dejado de ser incluso en el entorno que los vio nacer. Si nuestra *escucha* de la realidad sólo es un balbuceo, lo preferimos al cateto de los paradigmas que a veces dan gafas para ver sólo lo que queremos ver.

Conceptos básicos para iniciar la travesía: comunicación, información y acción

Siguiendo a Martín Serrano (1992) podemos establecer que para poder comunicarse los seres vivos hacemos uso de la capacidad de interactuar (ejercer como actores que recurren a la información para intercambiarla). Los partícipes de este proceso (Ego - Alter) devienen en actores porque se sirven de una materia y la modifican. La sustancia expresiva es la materia que el actor Ego debe alterar para hacer posible la comunicación con el actor Alter; el actor realiza un trabajo expresivo. *Expresión* es la modificación que sufre la materia de la sustancia expresiva a consecuencia del trabajo de Ego.

Tal capacidad comunicativa implica en el ser humano un grado específico de desarrollo que le permite producir, distinguir y diferenciar el trabajo expresivo de otros trabajos propios de su especie -darwinismo expresivo-. En la interacción los individuos desarrollan dos acciones básicas: ejecutivas (interacción con otro por coactuación no por comunicación) y expresivas (interacción con otro por vía de la comunicación): en las primeras se garantiza la reproducción, pero su tendencia al dominio del otro las dota de antiética, con las otras se manifiesta la tendencia a la interacción solidaria. El paso de la ejecución a la expresión es evolutivo, biológico y tecnológicamente el hombre utiliza el propio cuerpo y otras cosas (instrumentos comunicativos) para la expresión y por ende para la reproducción (ibid.).

Esta vilipendiada especie nuestra utiliza la comunicación como una forma de comportamiento autónomo, heterónimo, interactivo y opcional. El comportamiento comunicativo entre Ego y Alter (se define por la sucesión de expresiones comunicativas con actos ejecutivos) puede utilizarse para preparar, inducir o sugerir actos ejecutivos de otro Actor o Actores. El comportamiento ejecutivo se utiliza por Ego como una intervención para iniciar, mantener o terminar una comunicación con Alter (ibid.).

Información y comunicación. El principio de la diferencia

De tradicional confusión por herencia epistemológica, la información en tanto orden en la transmisión de señales implica el transporte de energías moduladas en los niveles biológicos (perturbaciones), sensoriales (excitaciones) y de comportamientos (estímulos). La vinculación de señales a pautas de conducta determina la herencia de patrones expresivos y el aprendizaje de usos y prácticas comunicativas (ibid.). Los aspectos de los procesos comunicativos que interesan a la teoría de la información son: cantidad de información (previsibilidad de las señales); canal de información más rápido y completo (mayor número de usuarios); forma de codificación más rentable y completa; efectos sobre la decodificación limitable y completa; y efectos sobre la decodificación limitando riesgos. La regulación de la interacción es la introducción de orden y el orden de las señales depende del manejo de información (ibid.). Son coordinadas de la acción comunicativa que Luhmann (1991; p.151) considera siempre selectiva: *"La selección actualizada en la comunicación constituye su propio horizonte, aquello que*

selecciona ya como selección, es decir, como información." Una selección de otra. Estamos en la relación de comunicación y acción donde la doble contingencia es una constitución recíproca entre actores (ego - alter) como sistemas psíquicos que integran en sí (para sí) la observación que cada uno hace del otro (la acción de ego está dirigida por la expectativa de alter); supone que tanto las conductas como el sistema social que emergen de esa relación se basan en la inestabilidad y en la posibilidad. La doble contingencia es autopoietica, no casual ni predeterminada.

Esta interacción es vital para el análisis que intentamos pues (Weeks, en Salaman y Thompson, 1989, p. 126) *"cuando los individuos se comportan de una manera que ellos creen influenciará a otros, están actuando de un modo que tiene importancia real para ellos en términos sociales y no están simplemente representando de una manera predeterminada una faceta de un sistema o un requisito o exigencia de la estructura de una organización"*. Hemos de superar, en el análisis, las barreras limitativas de lo formal e informal y concentrarnos en la manera que el individuo maneja su yo ante otros sin las gafas teóricas de la teoría de la personalidad. Para el desarrollo de estas ideas Silverman (citado por Weeks, *ibid.*) propone seis áreas interrelacionadas:

1. el sistema de roles y los patrones de interacción de la organización
2. el tipo de implicaciones y la variedad de fines que persiguen los actores
3. la definición de los actores de su situación y el aprecio de los recursos

que tienen a su mando

4. las acciones típicas de los distintos actores y el significado que le dan a su acción

5. la naturaleza y el origen de las consecuencias propuestas y de las no propuestas de la acción y,

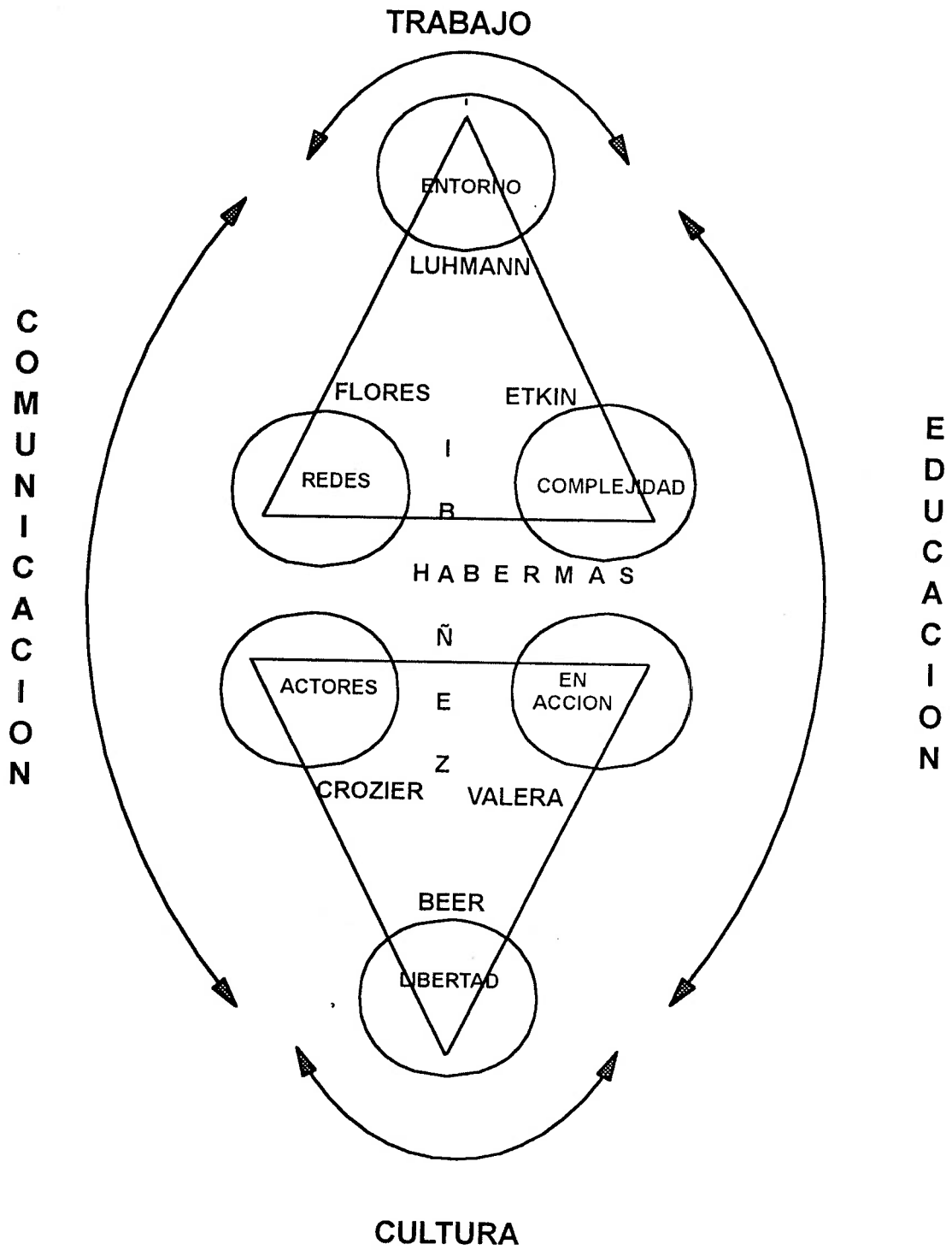
6. los cambios en la involucración y en los fines de los actores y en el sistema de roles.

Interacción vista, reiteramos, como una red que complejiza el fenómeno de transmisión y recepción de información hacia la modelación de un mundo común a través del lenguaje(Varela, 1990):

"...Hay algunas dimensiones del lenguaje a través de las cuales se hace emerger lo social. Se trata de actos lingüísticos que realizamos constantemente: declaraciones, promesas, requerimientos y formulaciones...dicha red de actos de habla...no constituye una mera herramienta para la comunicación sino la trama de nuestra identidad. Da cuenta de lo mucho que ocurre en una oficina, y por tanto se relaciona mucho más con la comprensión de su dinámica que los clásicos organigramas administrativos..."

Comunicación en comunicación: La madeja del pretexto

Los cambios ocurridos en los fenómenos sociales pronto rebasaron los paradigmas sociológicos tradicionales conformando un terreno fértil para la siembra de nuevas y diferentes ideas. En este ámbito encontramos los trabajos de Crozier (1990), Flores (1988), Ibáñez (1989), Luhmann (1991), Etkin y Shvarstein (1990), Beer (1977), Varela (1990), Habermas (1989). Planteamientos distintos cuyas distancias y aproximaciones evidenciamos en el gráfico de la página siguiente para proponer una **geometría teórica** donde Ibáñez y Habermas constituyen el eje de coordenadas a partir del cual conformamos campos semánticos concéntricos (no por cerrarlos sino para evitar un *punto de fuga*). No son regularidades o simples referencias, sino un proyecto de diálogo teórico. Una promesa en el tejido de las ideas.



Parece demasiado simple. No lo es: los individuos se re-unen⁷ (vuelven a unir) por poder, no por necesidad (en todo caso por la necesidad de poder). Mantienen una relación por formas básicas y complejas de interacción, personales e impersonales, donde los procesos laborales, comunicativos, educativos y culturales conforman los principios de socialización e historización que los mantiene en una organización. Son las coordenadas mayores de nuestro gráfico porque son la base de nuestro aprendizaje social: el trabajo es un principio de supervivencia, desde la organización biológica del ser humano, que requiere el desarrollo de habilidades y la inscripción de éstas, vía interacción comunicativa, en el repertorio cultural. Sin embargo no son determinaciones absolutas del hacer humano, pueden manifestarse en mayor o menor grado, nuestra propuesta las concibe como posibilidades de un proceso alimentado por la acción específica de los protagonistas. La alquimia teórica está provocada por coincidencias apuntaladas en *una* lectura: los conceptos adjudicados a cada autor cobran sentido en los otros en la trama que intentamos. El primer polo, **entorno**, se perfila desde los planteamientos básicos de Luhmann: la diferencia es un principio de identidad que propicia la autonomía del sistema, la relación con el entorno implica procesos de producción (selección) y reproducción, y autopoiesis; la reproducción autopoietica es la *acción* por la acción y la *comunicación* es una acción que transforma la *libertad* en libertad dentro de la *complejidad* del entorno; no hay certeza acerca del estado de un sistema salvo *las incertidumbres respecto a la propia conducta de los participantes*. Las **redes** en Flores son la comprensión de los actos lingüísticos de *los participantes* luhmanianos: silencios, distancias entre decir y hacer y pautas de simulación compartidas; los actos de habla en la **complejidad** organizacional de Etkin donde se reiteran los principios del primer polo: identidad frente al medio, capacidad (de

operación y autorenovación) y conocimiento de los procesos internos. En este primer plano (Luhmann, Flores, Etkin) ubicamos la complejidad de la organización en su relación con el entorno y con ella misma, relación que concebimos tejida -red- y que intentamos comprender desde los hechos y procesos comunicativos. En el segundo polo **libertad** apuntamos con Beer la necesidad de diseñar la libertad desde la inestabilidad de los sistemas sociales (aspecto elocuente de su estar vivos); es un alcance de las posibilidades de los **actores** de Crozier a través de la producción de sus prácticas sociales cotidianas y su lenguaje (su estructura imaginaria; zona de influencia de la **enacción** de Varela (*red* de elementos interconectados): la informática y el lenguaje; la *comunicación es la modelación mutua de un mundo común a través del acto social del lenguaje* (los actos lingüísticos constituyen la trama de nuestra identidad). El espacio entre los dos planos comprende dos vectores 1. Humanismo y eticidad en Habermas (horizontal): *entorno en y para la libertad* y 2. Reconstructivismo de Ibáñez (vertical): *interpretación como saber que crea y recrea el conocimiento*. En síntesis: el trabajo, la comunicación, la educación y la cultura como proceso donde se inscribe nuestra pregunta de estudio y donde Luhmann y Etkin nos dicen **cómo**, Crozier **quiénes**, Varela **a través de qué**, Beer **para qué** y Habermas e Ibáñez **desde dónde**. No es promiscuidad epistemológica pues como el lector habrá notado por nuestras cursivas, hay similitud, aunque no identidad, en los planteamientos; hemos intentado seguir nuestro precario back ground en los caminos de la articulación, es el abono en la siembra de estas ideas.

Con la mezcolanza anterior completamos y reiteramos el terreno desde donde miramos: cuanto más crece la interacción con el entorno el binomio poder -

comunicación (no la organización pues en esencia sigue siendo lo mismo: un constructo) se complejiza hacia afuera y hacia adentro. La red de relaciones ha crecido por lo que la madeja de los hilos de poder, donde aquellas descansan, tiene que ser más fuerte: más personas, más tareas, más información. Tenemos, entonces, un trinomio: conocimiento - poder - comunicación. Las organizaciones son instituciones establecidas legítimamente para usar los recursos que confiere el poder, que puede ser omnipotente pero no evidente: se refleja en el lenguaje. Al amparo de esa estela, trabajo y educación se implican: *como era en un principio*. La organización adquiere así un toque familiar donde el sujeto aprende enseñando, mostrando (se) heideggerianamente, se evade cuando se exhibe no es él -no puede- sino con los otros. Paradoja organizacional (dejar de ser para ser) que se resuelve en las redes conversacionales donde se forma el mundo de los compromisos. Hechos lingüísticos que dan cuenta, al decirse o callarse, de conflictos y estabilidades. Interrupciones silenciosas del ruido que se articulan con los demás.

El poder es instituido e instituyente (supra, infra) porque deviene e implica en acción humana; acción que al complejizarse⁸ se sistematiza, es decir, se convierte en una red de interrelaciones por y a pesar del hombre⁹. Una red donde no se ven los hilos sino la red. No es casual el reduccionismo, ante un conflicto acabamos culpando al poder y al sistema, considerados, no pocas veces, ahistóricos y deterministas y quitándoles, con ello, su hilo fundamental: la acción humana en el conflicto como acción de cambio. Enunciación simple de acción y poder (Giddens, 1976, p. 112): "*La acción implica de modo intrínseco la aplicación de **medios** para conseguir resultados, producidos mediante la intención directa de*

*un actor en el curso de los eventos: la **acción que se intenta concretar** es una subclase de los **procederes del actor**, o de su **abstención de hacer**; el **poder** representa la **capacidad de un agente para movilizar recursos con el fin de constituir (¿instituir?) esos medios**. En este sentido el **poder** se refiere a la **capacidad transformadora de la acción humana ...**". O sea: capacidad del actor para alterar el curso de los eventos; el **puede** (mediación entre las intenciones o necesidades y la realización concreta). El poder sobre otros es **dominación**; se refiere a capacidades y pre-existe a su ejercicio.*

En suma: la organización es un sistema producto y productor de acciones humanas fundadas en el poder que se interrelacionan entre ellas y con otras hacia dentro y hacia fuera en un proceso continuo de trabajo y educación. Una de esas acciones (objeto de estudio de este texto) es la comunicación organizacional.

Después del texto (o memoria metodológica)

La conclusión del escrito nos invita a relatar los pasos que subyacen al trabajo de elaborar una investigación como la que presentamos. Los dejamos aquí con dos intenciones: compartir la experiencia y dotar de más elementos la disputa sobre el estudio.

Elección del tema.- *Partiendo de la experiencia de la licenciatura, donde el tema aparece de manera accidental y como un galimatías para investigar cuando ni siquiera hemos comprendido qué significa investigar, desde que inicié los cursos de la maestría estuve formulando preguntas acerca de los contenidos de las asignaturas, apuntando a lo que se relacionara con mi entorno laboral. La elección pasó por varias etapas y opiniones con las que, confieso, no siempre estuve de acuerdo: tenía la impresión de que se hacían comentarios con suma ligereza y nulo interés para algo que ocupaba buena parte de mi tiempo. Tardé en darme cuenta de que el problema era que casi nadie sabíamos escucharnos y nos movíamos con nuestros propios fantasmas. Cuando tuve aprendida esta lección de madurez, el tema estaba ahí, ofreciendo preguntas y demandando respuestas. No lo amaba pero podíamos convivir y era, por así decirlo, un producto del colectivo*

Crozier, M y Friedberg, E. El actor y el sistema
México, Ed, Alianza, 1990.

Goldhaber, G. Comunicación organizacional.
México, Ed. Diana 1986.

Gouldner, A. La dialéctica de la ideología y la tecnología
México, Alianza, 1978.

Ibañez, J. Más allá de la sociología
Madrid, Ed. Siglo XXI, 1989

Lourau, R. El análisis institucional
Buenos Aires, Amorrortu, 1988.

Martín, S. Teoría de la comunicación
México, ENEP-Acatlán, 1992.

Moragas, M. Sociología de la comunicación
Barcelona, Gustavo Gili, 1974.

CCC
A I
0010

El Espacio Para Observar

La complejidad de los fenómenos sociales es tal que su comprensión demanda explicaciones también complejas que, dejando de lado los determinismos absolutos, aporten nuevos razonamientos. Es una tarea de construcción que en nuestro caso vincula dos principios, organización y comunicación, que se tocan dando lugar a una disciplina que aún descansa más en el concepto que en la hermenéutica: comunicación organizacional. En este apartado resaltaremos los puntos principales de tal entramado teórico-disciplinario para sentar las bases de la selección usada en el estudio que presentamos.

La organización de la comunicación en México se da en una lógica económica y no cultural. Es una forma de **organización instituida** en el capitalismo de consumo: necesidad de libre circulación de bienes y personas. Tal modo de estar se ha instituido porque (Lourau, 1988, p. 67):

"... Las instancias institucionales forman un sistema. La institución es un código de vida con sus prescripciones y sus

*imperativos; pero es también un mensaje centrado en un mensaje mismo (y no ya en el código), con sus efectos **poéticos**, es decir, las identificaciones, las asociaciones que produce en el inconsciente de los individuos .. la instancia institucional tiene simultáneamente **derechos** y **deberes** respecto de las demás instancias ... todo se cumple dentro de un sistema institucional, y es con esta condición que el hombre pese a no estar obligado en absoluto (en el sentido en que estaría obligado por la ley), está referido a todo el sistema, o puede inscribirse en múltiples posiciones dentro del sistema".*

Lo instituido y lo instituyente son dos momentos de la institución que están en diálogo continuo. O sea, lo establecido y lo que lo desafía (lo que difiere). Por eso para el derecho subjetivo (Rousseau) el significado universal de la institución se refiere a lo instituido y para el derecho objetivo (Hegel) a lo instituyente. Actualmente la lógica de la organización hace pasar por universal lo particular, instituyendo la generalización como una forma de juicio razonado.

Nos organizamos para instituir. Instituímos por estar organizados. Las organizaciones son empresas con fines específicos que surgen por la necesidad de coordinar actividades y la voluntad (propia o ajena) de hacerlo. Para la burocracia clásica el fin era controlar a las personas que no estuvieran comprometidas con la organización apoyándose firme y rígidamente en las reglas. A este razonamiento se opone la ideología tecnócrata apoyada en la *feliz administración de las cosas* donde dios es el hombre con poder ilimitado, orientado científicamente. A estos opuestos

de reglas y hombres el romanticismo estableció su crítica a la sociedad porque estaba dirigida por hombres sin espíritu y donde la libertad y la creatividad se reprimen y donde la individualidad y la personalidad se sepultan por el aumento de la formación y la rutinización¹.

Contextualmente no hay duda que los siglos XVIII y XIX son fundamentales en la teoría de la organización pues (Giddens, 1976, p. 13) confluyen los avances en ciencias naturales y tecnología estableciendo un espíritu de dominio científico que permea también a las ciencias sociales pero que no las somete:

"Durante todo el siglo XIX, el idealismo en la filosofía social y el romanticismo en la literatura, con sus diferentes vestiduras, mantuvieron distancia respecto de los puntos de vista intelectuales promovidos por las ciencias naturales, y expresaron en general una profunda hostilidad hacia la difusión de la tecnología del maquinismo".

En el siglo XVIII el individuo elige (protestantismo) se dan la especialización y la división del trabajo; la autoridad es natural y en las organizaciones, católicas o protestantes, la verdad está en el jefe. Para el siglo XIX, la acumulación precisa garantizar mercados y mano de obra; controlar recursos humanos, mercancías y servicios: el hombre revoluciona la industria y es, por instituyente, reinstituído por ella. En este contexto los abonos teóricos dialogan con la realidad: Taylor propone 1.conjunción entre observación y conocimiento

(investigación aplicada a la producción); 2. selección científica del personal; 3. tener al trabajador correcto en el trabajo indicado (maximizar la motivación), 4. tener supervisores funcionales (planeación anticipada de cada obrero), para Fayol se debe establecer la división del trabajo, actividad, responsabilidad y disciplina; orden, centralización y estabilidad; Weber parte de la burocracia eficiente y disciplinada donde imperan la impersonalidad y la autoridad.

También en la comunicación se trata de una exploración relativamente nueva pues desde los estudios clásicos, provenientes de la investigación en Estados Unidos, Lasswell (1927), Lazarsfeld (1955), Lewin (1950), Hovland (1953) y seguidores, quedaron manifiestas las líneas básicas de estudio: propaganda política y comercial publicitaria (Moragas, 1987). Posteriormente, surgirían las preguntas clave, en aquel entorno, sobre las obligaciones de la investigación (Schramm, 1967, pp. 25 - 27):

"la función que tienen los grupos sociales en el proceso de la comunicación ... ¿Debería o no estar estudiando, con mucho más intensidad y en forma más sistémica (el método) que lo que estamos haciendo, las necesidades de la investigación de la comunicación colectiva, para ayudar a la profesión a expresar sus propios problemas, y luego para interpretar aquellas necesidades en términos comprensibles para las ciencias sociales ... En verdad, el futuro parece que será de un trabajo muy intenso".

Tampoco las corrientes europeas² pudieron prever que la comunicación en las organizaciones se convertía en una práctica de emergente a dominante: el fantasma de la comunicación colectiva era el bosque y los arbolitos, la moda, el nombre y la preocupación. Por eso el abordaje disciplinario vino, por derecho hereditario y ancestral, de la sociología dejando a la comunicación una serie de acrobacias epistemológicas subsidiadas y temerosas o aventuradas³. En otros términos: lo comunicativo en las organizaciones venía explicado sociológica, psicológica, pedagógica o antropológicamente desde dos perspectivas cobijadas por el paradigma del equilibrio. Encontrar otros ángulos significaba problematizar de manera distinta; aquí también la sociología marcó la pauta desde el paradigma del conflicto lo que permitió establecer un salto de lo cuantitativo a lo cualitativo, de la descripción al análisis. La realidad había cambiado y la mitad del siglo XX ya nos presentaba, con cambios profundos en la economía, la política y la cultura, la síntesis sumaria del tiempo vivido.

Puntualizando: el enfoque tradicional⁴ de las organizaciones establece que son formaciones sociales orientadas conscientemente hacia fines y objetivos específicos y que están configuradas racionalmente. Para los teóricos contemporáneos⁵, la organización es un problema por explicar, producto de la acción colectiva, contingente y arbitraria, no natural, un constructo de actores sociales que ejercen un margen de libertad con límites de poder específicos. En la explicación de *capacidad de auto organización* de Etkin y Schvarstein (1990) quedan comprendidos los saltos teóricos: 1. autoproducción; 2. auto organización y conservación de la identidad frente al medio; 3. capacidad de operar en condiciones distintas a las de origen sin perder cohesión ni identidad; 4. autonomía; 5. procesos

internos de control de regulación interna y de delimitación de fronteras; 6. capacidad para auto-renovarse estructuralmente en situaciones de crisis y catástrofes. . Por eso el camino que se presenta es de una intensa búsqueda entre las relaciones y el sentido de las partes que integran lo organizacional.

Para el enfoque tradicional el elemento humano se expresa en términos de individuos que si se identifican con una organización se preocuparán por su preservación *por consideraciones de utilidad o del rendimiento de la organización*. La otra mención de esta teoría es también en términos de conservación de objetivos (Mayntz, 1967, p. 15 -104):

"El círculo de personas que ha sido realmente responsable del nacimiento de una organización no tiene que ser necesariamente el mismo que más adelante se identifica con el objetivo de la organización y que lucha por su preservación".

El objetivo, pues, aparece como el leviatán. El individuo en este espectro existe como consecuencia de la organización pero no es más importante que ella, es producto y no productor. Este enfoque presenta el fenómeno como natural y determinante marginando la posibilidad de cambio de los sujetos. Ello no iría más allá de un planteamiento formal si no tuviera que ver con patrones de aprendizaje que de ser rígidos poco ayudan en la comprensión de patrones distintos. Además, el principal producto de una organización es ella misma.

El enfoque contemporáneo parte de la consideración del aspecto humano (Crozier, 1990, p. 34): *"Un grupo, lo mismo que una organización, es un constructo humano y no tiene sentido fuera de la relación de sus miembros"*. El actor, pues, es el elemento central que puede, según sus capacidades, cambiar las estrategias de la organización. El poder es un elemento que implica la posibilidad de actuar sobre otros (v. infra. p. 38-39); puede precisarse como una relación de intercambio (recíproca). Los actores se mueven con un margen de libertad, jugando, negociando en un marco espacial tanto desigual como contingente. La diferencia en la consideración de *lo humano* en las organizaciones es que para el primer enfoque (tradicional) es un producto mientras que para el segundo es un producto y un productor. Otra vez: instituido/instituyente.

Para el enfoque tradicional, el análisis sociológico de la organización trata de investigar organizaciones singulares, concretas y de contribuir a la teoría del sistema social mediante las investigaciones comparativas. Lo que interesa es obtener conclusiones generalizadoras, no especificidades (Mayntz, 1967, p. 47 - 104):

"Estas regularidades o conexiones generales constituyen los materiales con los que se construye una teoría sociológica general de la organización. Por su parte, esta es el presupuesto para que los casos particulares no sean solamente descritos de una manera impresionista, sino que puedan ser explicados, y para conseguir finalmente el poder predecir determinados desarrollos y procesos".

Seguramente cuando esta forma de análisis se instrumentó la complejidad de los grupos era menor a lo que es hoy en día por lo que no se consideraban diferencias fundamentales en las organizaciones. No es difícil comprender que la búsqueda de *regularidades* haga parecer contradictorias e ineficientes formas opuestas o diferentes⁶. En la postura contemporánea, se trata de partir de la existencia de relaciones de poder, dando igual importancia a las desviaciones e irregularidades que a las regularidades y modos de comportamiento dominantes, definiendo sistemas de acción concretos (Crozier, 1990, p.13 y 229). La propuesta del análisis estratégico no se basa en los determinismos del contexto, del medio, de la *estructura objetiva* de los problemas ... porque los relativiza; (Crozier, 1990, p. 267 - 370): "*Lo que plantea se sitúa en otro nivel de realidad y de análisis, que es el de las limitaciones específicas que pesan tanto sobre la capacidad de acción, de desarrollo y de cambio de un conjunto, como de cada uno de sus miembros, las condiciones y las modalidades; en resumen, los constructos de los juegos a través de los cuales éstos han logrado encontrar su cooperación ...*".

Como puede apreciarse, este planteamiento se orienta a los actores en sus dimensiones de poder y construcción. Por ello el investigador debe analizar los comportamientos tal y como los actores los perciben y los describen. Este enfoque implica que el investigador se comprometa con el trabajo en el entendido de que procurará dar cuenta de un tejido que no es visible en su totalidad y que por tanto no puede ser explicado sólo en términos de objetivos pues esto llevaría a hacer abstracciones que no resolverían el problema en su elemento esencial: el actor.

Nuestras premisas de investigación descansan, pues, en la búsqueda de las irregularidades y contingencias que hacen viva a una organización. Para ello intentamos una trama metodológica que nos ayude a distinguir, comprender y explicar actores, productos y procesos ya que como hemos señalado hasta aquí el estudio de lo comunicativo en la organización es un problema multidimensional, policausal y relativo que puede ser descrito desde el abordamiento de la teoría clásica, pero difícilmente explicado, y que puede ser explicado desde nuevos enfoques construyendo metodologías aplicadas al objeto y no sólo abstracciones paradigmáticas. Dar el salto, pues, del *qué* al *por qué* implica una tarea autoconstructiva y de diálogo entre los diversos enfoques dejando de lado las *recetas* o *manuales* de análisis y solución. Precisamente, el valor del estudio de caso reside en la capacidad de potenciar la recreación teórica y aportar nuevas voces en la disciplina que se estudia. El error es altamente probable pero sabremos que fue encontrado, investigando, o sea, siguiendo la huella (Ibáñez, 1989), y podremos apropiarnos de él; alternativa más rica que la de seguir abstrayendo en lo abstraído para ver si Uno de los Grandes ya lo dijo en otros tiempos, otro espacio y con otro caso. Puede considerarse una herejía pero no un alegato contra la universalización del conocimiento que justamente se ha construido en las vías científicas de la integración y la negación. Demanda capital, entonces, de esta breve búsqueda: circular, aunque sea por la lateral, en el congestionamiento de las ideas.

Una vez que ubicamos el estudio a realizar en sus coordenadas espacio-temporales (o sea: una vez que ubicamos el objeto) diseñamos técnicas e instrumentos pertinentes: fichas de registro de documentos, de diálogos, de

actitudes y de espacios; encuestas sobre condiciones materiales de estudio, prácticas comunicativas y compromiso organizacional así como una auditoría administrativa. Aunque realizamos el diseño de los instrumentos para registro y participamos en el de las encuestas y la auditoría, la aplicación fue realizada por sujetos distintos al observador en un intento por evitar lecturas totales. Teníamos interrogantes básicas: ***¿Cómo (no) se da la comunicación en el programa de periodismo y comunicación colectiva? ¿Cómo (no) construyen o reconstruyen los actores la organización a través de las palabras? ¿Qué distancias, reales y simuladas, hay en los universos de decir y hacer? ¿Cómo (no) se da la interacción entre los flujos formales e informales de la organización? ¿Cuál es la cultura organizacional? ¿Cuál la política comunicativa?...¿Cómo es posible que (no) convivan todos estos elementos?...*** De otra forma: contar con las partes de un diagnóstico para establecer una propuesta viable al caso que tenemos desde la lógica de la explicación que interpreta sucesos e intenta relacionarlos en procesos.

El recorrido inició con la búsqueda de una *toma de postura*, la identificación del correlato teórico y la primera propuesta en el arbitrio: intentar un anclaje teórico donde la diversidad de los autores preferidos pudiera reflejarse en un montaje específico para este trabajo. Concretamos la osadía en un mapa ideal desde donde lector y evaluador pudieran calcular el crimen, delito sujeto a juicio pues la realidad aún no nos contestaba, estábamos en preguntarle.

Seguimos con la categorización de la información obtenida de los instrumentos y trazamos tres posibilidades de lectura que, a nuestro juicio,

dialogaban en el proceso: 1. las palabras, en documentos y conversaciones; 2. las condiciones básicas de los usuarios en ejercicio y 3. un marco para interpretar los puntos 1 y 2: la imagen que los actores dicen tener del programa que estudiamos. Pasamos del documento y la acción a la representación con lo que teníamos los *hilos* de un problema que aparecía *tejido*: ¿cómo se comunicaban quiénes en qué proceso?

Finalmente, *deshilado* el asunto, propusimos una interpretación global: la travesía al código. Habíamos descrito un problema y ahora lo explicábamos: ¿cómo es y por qué es así?. La realidad ofrecía respuestas, cuyos alcances estaban en la naturaleza del interrogatorio, para las cuales el interlocutor intentaba una voz. Un punto que aspiraba a ser un cometa en el cosmos de los autores. No buscábamos negar o afirmar tal o cual teoría en un abstracto desigual pues en las paredes teóricas la realidad no tiene un eco permanente pero nos seduce tomar prestada la voz para afirmarnos lo que no hemos explicado. Seguimos dando cuenta de nuestro acontecer a partir de marcos que han dejado de ser incluso en el entorno que los vio nacer. Si nuestra escucha de la realidad sólo es un balbuceo, lo preferimos al cateto de los paradigmas que a veces dan gafas para ver sólo lo que queremos ver.

Conceptos básicos para iniciar la travesía: comunicación, información y acción

Siguiendo a Martín Serrano (1992) podemos establecer que para poder comunicarse los seres vivos hacemos uso de la capacidad de interactuar (ejercer como actores que recurren a la información para intercambiarla). Los partícipes de este proceso (Ego - Alter) devienen en actores porque se sirven de una materia y la modifican. La sustancia expresiva es la materia que el actor Ego debe alterar para hacer posible la comunicación con el actor Alter; el actor realiza un trabajo expresivo. *Expresión* es la modificación que sufre la materia de la sustancia expresiva a consecuencia del trabajo de Ego.

Tal capacidad comunicativa implica en el ser humano un grado específico de desarrollo que le permite producir, distinguir y diferenciar el trabajo expresivo de otros trabajos propios de su especie -darwinismo expresivo-. En la interacción los individuos desarrollan dos acciones básicas: ejecutivas (interacción con otro por coactuación no por comunicación) y expresivas (interacción con otro por vía de la comunicación): en las primeras se garantiza la reproducción, pero su tendencia al dominio del otro las dota de antieticidad, con las otras se manifiesta la tendencia a la interacción solidaria. El paso de la ejecución a la expresión es evolutivo, biológica y tecnológicamente el hombre utiliza el propio cuerpo y otras cosas (instrumentos comunicativos) para la expresión y por ende para la reproducción (ibid.).

Esta vilipendiada especie nuestra utiliza la comunicación como una forma de comportamiento autónomo, heterónimo, interactivo y opcional. El comportamiento comunicativo entre Ego y Alter (se define por la sucesión de expresiones comunicativas con actos ejecutivos) puede utilizarse para preparar, inducir o sugerir actos ejecutivos de otro Actor o Actores. El comportamiento ejecutivo se utiliza por Ego como una intervención para iniciar, mantener o terminar una comunicación con Alter (ibid.).

Información y comunicación. El principio de la diferencia

De tradicional confusión por herencia epistemológica, la información en tanto orden en la transmisión de señales implica el transporte de energías moduladas en los niveles biológicos (perturbaciones), sensoriales (excitaciones) y de comportamientos (estímulos). La vinculación de señales a pautas de conducta determina la herencia de patrones expresivos y el aprendizaje de usos y prácticas comunicativas (ibid.). Los aspectos de los procesos comunicativos que interesan a la teoría de la información son: cantidad de información (previsibilidad de las señales); canal de información más rápido y completo (mayor número de usuarios); forma de codificación más rentable y completa; efectos sobre la decodificación limitable y completa; y efectos sobre la decodificación limitando riesgos. La regulación de la interacción es la introducción de orden y el orden de las señales depende del manejo de información (ibid.). Son coordenadas de la acción comunicativa que Luhmann (1991; p.151) considera siempre selectiva: *"La selección actualizada en la comunicación constituye su propio horizonte, aquello que*

selecciona ya como selección, es decir, como información." Una selección de otra. Estamos en la relación de comunicación y acción donde la doble contingencia es una constitución recíproca entre actores (ego - alter) como sistemas psíquicos que integran en sí (para sí) la observación que cada uno hace del otro (la acción de ego está dirigida por la expectativa de alter); supone que tanto las conductas como el sistema social que emergen de esa relación se basan en la inestabilidad y en la posibilidad. La doble contingencia es autopoietica, no casual ni predeterminada.

Esta interacción es vital para el análisis que intentamos pues (Weeks, en Salaman y Thompson, 1989, p. 126) *"cuando los individuos se comportan de una manera que ellos creen influenciará a otros, están actuando de un modo que tiene importancia real para ellos en términos sociales y no están simplemente representando de una manera predeterminada una faceta de un sistema o un requisito o exigencia de la estructura de una organización"*. Hemos de superar, en el análisis, las barreras limitativas de lo formal e informal y concentrarnos en la manera que el individuo maneja su yo ante otros sin las gafas teóricas de la teoría de la personalidad. Para el desarrollo de estas ideas Silverman (citado por Weeks, *ibid.*) propone seis áreas interrelacionadas:

1. el sistema de roles y los patrones de interacción de la organización
2. el tipo de implicaciones y la variedad de fines que persiguen los actores
3. la definición de los actores de su situación y el aprecio de los recursos

que tienen a su mando

4. las acciones típicas de los distintos actores y el significado que le dan a su acción

5. la naturaleza y el origen de las consecuencias propuestas y de las no propuestas de la acción y,

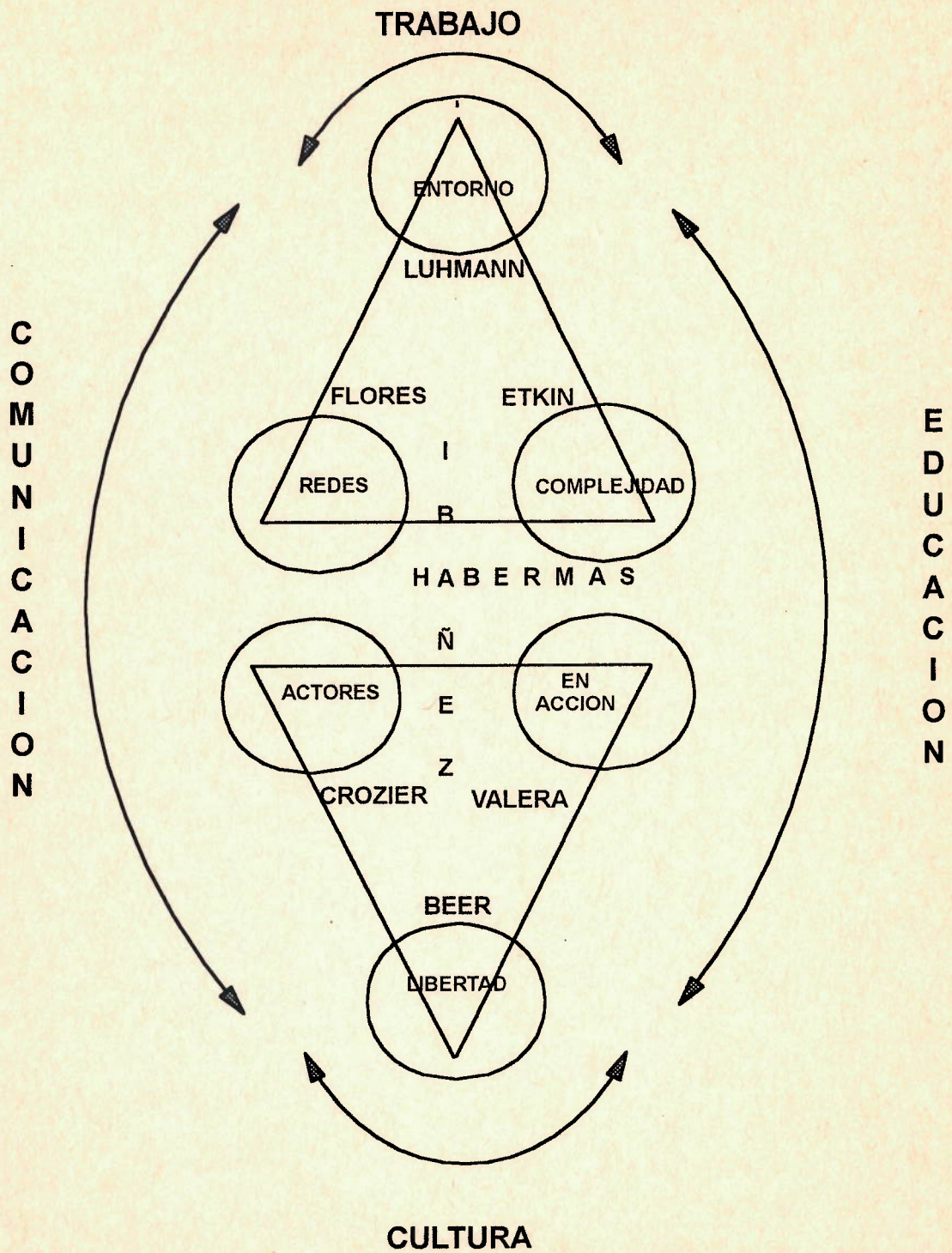
6. los cambios en la involucración y en los fines de los actores y en el sistema de roles.

Interacción vista, reiteramos, como una red que complejiza el fenómeno de transmisión y recepción de información hacia la modelación de un mundo común a través del lenguaje(Varela, 1990):

"...Hay algunas dimensiones del lenguaje a través de las cuales se hace emerger lo social. Se trata de actos lingüísticos que realizamos constantemente: declaraciones, promesas, requerimientos y formulaciones....dicha red de actos de habla...no constituye una mera herramienta para la comunicación sino la trama de nuestra identidad. Da cuenta de lo mucho que ocurre en una oficina, y por tanto se relaciona mucho más con la comprensión de su dinámica que los clásicos organigramas administrativos..."

Comunicación en comunicación: La madeja del pretexto

Los cambios ocurridos en los fenómenos sociales pronto rebasaron los paradigmas sociológicos tradicionales conformando un terreno fértil para la siembra de nuevas y diferentes ideas. En este ámbito encontramos los trabajos de Crozier (1990), Flores (1988), Ibáñez (1989), Luhmann (1991), Etkin y Shvarstein (1990), Beer (1977), Varela (1990), Habermas (1989). Planteamientos distintos cuyas distancias y aproximaciones evidenciamos en el gráfico de la página siguiente para proponer una **geometría teórica** donde Ibáñez y Habermas constituyen el eje de coordenadas a partir del cual conformamos campos semánticos concéntricos (no por cerrarlos sino para evitar un *punto de fuga*). No son regularidades o simples referencias, sino un proyecto de diálogo teórico. Una promesa en el tejido de las ideas.



Parece demasiado simple. No lo es: los individuos se re-unen⁷ (vuelven a unir) por poder, no por necesidad (en todo caso por la necesidad de poder). Mantienen una relación por formas básicas y complejas de interacción, personales e impersonales, donde los procesos laborales, comunicativos, educativos y culturales conforman los principios de socialización e historización que los mantiene en una organización. Son las coordenadas mayores de nuestro gráfico porque son la base de nuestro aprendizaje social: el trabajo es un principio de supervivencia, desde la organización biológica del ser humano, que requiere el desarrollo de habilidades y la inscripción de éstas, vía interacción comunicativa, en el repertorio cultural. Sin embargo no son determinaciones absolutas del hacer humano, pueden manifestarse en mayor o menor grado, nuestra propuesta las concibe como posibilidades de un proceso alimentado por la acción específica de los protagonistas. La alquimia teórica está provocada por coincidencias apuntaladas en *una* lectura: los conceptos adjudicados a cada autor cobran sentido en los otros en la trama que intentamos. El primer polo, **entorno**, se perfila desde los planteamientos básicos de Luhmann: la diferencia es un principio de identidad que propicia la autonomía del sistema, la relación con el entorno implica procesos de producción (selección) y reproducción, y autopoiesis; la reproducción autopoietica es la *acción* por la acción y la *comunicación* es una acción que transforma la *libertad* en libertad dentro de la *complejidad* del entorno; no hay certeza acerca del estado de un sistema salvo *las incertidumbres respecto a la propia conducta de los participantes*. Las **redes** en Flores son la comprensión de los actos lingüísticos de *los participantes* luhmanianos: silencios, distancias entre decir y hacer y pautas de simulación compartidas; los actos de habla en la **complejidad** organizacional de Etkin donde se reiteran los principios del primer polo: identidad frente al medio, capacidad (de

operación y autorenovación) y conocimiento de los procesos internos. En este primer plano (Luhmann, Flores, Etkin) ubicamos la complejidad de la organización en su relación con el entorno y con ella misma, relación que concebimos tejida -red- y que intentamos comprender desde los hechos y procesos comunicativos. En el segundo polo **libertad** apuntamos con Beer la necesidad de diseñar la libertad desde la inestabilidad de los sistemas sociales (aspecto elocuente de su estar vivos); es un alcance de las posibilidades de los **actores** de Crozier a través de la producción de sus prácticas sociales cotidianas y su lenguaje (su estructura imaginaria; zona de influencia de la **enacción** de Varela (*red* de elementos interconectados): la informática y el lenguaje; la *comunicación es la modelación mutua de un mundo común a través del acto social del lenguaje* (los *actos lingüísticos* constituyen la trama de nuestra identidad). El espacio entre los dos planos comprende dos vectores 1. Humanismo y eticidad en Habermas (horizontal): *entorno en y para la libertad* y 2. Reconstructivismo de Ibáñez (vertical): *interpretación como saber que crea y recrea el conocimiento*. En síntesis: el trabajo, la comunicación, la educación y la cultura como proceso donde se inscribe nuestra pregunta de estudio y donde Luhmann y Etkin nos dicen **cómo**, Crozier **quiénes**, Varela **a través de qué**, Beer **para qué** y Habermas e Ibáñez **desde dónde**. No es promiscuidad epistemológica pues como el lector habrá notado por nuestras cursivas, hay similitud, aunque no identidad, en los planteamientos; hemos intentado seguir nuestro precario *back ground* en los caminos de la articulación, es el abono en la siembra de estas ideas.

Con la mezcla anterior completamos y reiteramos el terreno desde donde miramos: cuanto más crece la interacción con el entorno el binomio poder -

comunicación (no la organización pues en esencia sigue siendo lo mismo: un constructo) se complejiza hacia afuera y hacia adentro. La red de relaciones ha crecido por lo que la madeja de los hilos de poder, donde aquellas descansan, tiene que ser más fuerte: más personas, más tareas, más información. Tenemos, entonces, un trinomio: conocimiento - poder - comunicación. Las organizaciones son instituciones establecidas legítimamente para usar los recursos que confiere el poder, que puede ser omnipotente pero no evidente: se refleja en el lenguaje. Al amparo de esa estela, trabajo y educación se implican: *como era en un principio*. La organización adquiere así un toque familiar donde el sujeto aprende enseñando, mostrando (se) heideggerianamente, se evade cuando se exhibe no es él -no puede- sino con los otros. Paradoja organizacional (dejar de ser para ser) que se resuelve en las redes conversacionales donde se forma el mundo de los compromisos. Hechos lingüísticos que dan cuenta, al decirse o callarse, de conflictos y estabilidades. Interrupciones silenciosas del ruido que se articulan con los demás.

El poder es instituido e instituyente (supra, infra) porque deviene e implica en acción humana; acción que al complejizarse⁸ se sistematiza, es decir, se convierte en una red de interrelaciones por y a pesar del hombre⁹. Una red donde no se ven los hilos sino la red. No es casual el reduccionismo, ante un conflicto acabamos culpando al poder y al sistema, considerados, no pocas veces, ahistóricos y deterministas y quitándoles, con ello, su hilo fundamental: la acción humana en el conflicto como acción de cambio. Enunciación simple de acción y poder (Giddens, 1976, p. 112): "*La acción implica de modo intrínseco la aplicación de **medios** para conseguir resultados, producidos mediante la intención directa de*

un actor en el curso de los eventos: la acción que se intenta concretar es una subclase de los procederes del actor, o de su abstención de hacer; el poder representa la capacidad de un agente para movilizar recursos con el fin de constituir (¿instituir?) esos medios. En este sentido el poder se refiere a la capacidad transformadora de la acción humana ...". O sea: capacidad del actor para alterar el curso de los eventos; el **puede** (mediación entre las intenciones o necesidades y la realización concreta). El poder sobre otros es **dominación**; se refiere a capacidades y pre-existe a su ejercicio.

En suma: la organización es un sistema producto y productor de acciones humanas fundadas en el poder que se interrelacionan entre ellas y con otras hacia dentro y hacia fuera en un proceso continuo de trabajo y educación. Una de esas acciones (objeto de estudio de este texto) es la comunicación organizacional.

Después del texto (o memoria metodológica)

La conclusión del escrito nos invita a relatar los pasos que subyacen al trabajo de elaborar una investigación como la que presentamos. Los dejamos aquí con dos intenciones: compartir la experiencia y dotar de más elementos la disputa sobre el estudio.

Elección del tema.- *Partiendo de la experiencia de la licenciatura, donde el tema aparece de manera accidental y como un galimatías para investigar cuando ni siquiera hemos comprendido qué significa investigar, desde que inicié los cursos de la maestría estuve formulando preguntas acerca de los contenidos de las asignaturas, apuntando a lo que se relacionara con mi entorno laboral. La elección pasó por varias etapas y opiniones con las que, confieso, no siempre estuve de acuerdo: tenía la impresión de que se hacían comentarios con suma ligereza y nulo interés para algo que ocupaba buena parte de mi tiempo. Tardé en darme cuenta de que el problema era que casi nadie sabíamos escucharnos y nos movíamos con nuestros propios fantasmas. Cuando tuve aprendida esta lección de madurez, el tema estaba ahí, ofreciendo preguntas y demandando respuestas. No lo amaba pero podíamos convivir y era, por así decirlo, un producto del colectivo*

Crozier, M y Friedberg, E. El actor y el sistema
México, Ed, Alianza, 1990.

Goldhaber, G. Comunicación organizacional.
México, Ed. Diana 1986.

Gouldner, A. La dialéctica de la ideología y la tecnología
México, Alianza, 1978.

Ibañez, J. Más allá de la sociología
Madrid, Ed. Siglo XXI, 1989

Lourau, R. El análisis institucional
Buenos Aires, Amorrortu, 1988.

Martín, S. Teoría de la comunicación
México, ENEP-Acatlán, 1992.

Moragas, M. Sociología de la comunicación
Barcelona, Gustavo Gili, 1974.

¹ En el decir de Alvin Gouldner: "... no es que el romanticismo elaborara una crítica de la nueva sociedad porque estuviese enfermo; por el contrario el romanticismo llegó a enfermarse, en parte, porque fue contra la corriente, en oposición a las fuerzas que se hicieron dominantes en la nueva sociedad." cfr. A. Gouldner, p.p. 310-339.

² Al respecto véase también Moragas, *Sociología de la Comunicación*, 1987.

³ Aún en discusión, la Epistemología de la Comunicación no ha resuelto, vía investigación aplicada, aunque a nivel paradigma aparente lo contrario, los problemas base de su objeto de estudio. Cfr. Manuel Martín Serrano, 1988.

⁴ De las distintas perspectivas de estudio de la organización seguimos la clasificación de Rodríguez Reyes (1978) quien propone tres teorías generales: Clásica, Neoclásica y Socialista, para establecer un corte en dos sentidos: tradicional y contemporáneo. En el primero, comprendemos los estudios sobre la organización del siglo XVIII hasta 1930 -antes de los estudios de Elton Mayo (Goldhaber, 1984)- donde podemos encontrar explicaciones cobijadas en el paradigma sociológico del equilibrio: cambio evolutivo, no violento, elementos, no procesos, orden, no conflicto.

⁵ Los estudios de 1940 a la fecha y las resignificaciones de los estudios clásicos. Es un asunto de perspectiva: considerar a las organizaciones como espacios vivos. Estamos en el umbral de las explicaciones complejas a problemas complejos desde el otro gran paradigma: el del conflicto. Goldhaber (1984) es preciso cuando señala que alrededor de los años '30' s con los estudios de Mayo se incorporan por primera vez al estudio organizacional variables como: actitudes de los obreros, moral, sentimientos, capacidades y percepción.

⁶ Por ello la disputa por los principios es una disputa por el poder, desde las constituciones políticas hasta los planes de estudio, pues lo distinto *lo otro* suele ser descalificado o ignorado.

⁷ En la necesidad de estar con otros para diferenciar el uno. Es la recuperación artificial de las rupturas: el hombre en el paraíso (ruptura divina); el hombre con los demás (ruptura sexuada, seccionada) el hombre con la naturaleza (ruptura ecológica). En la misma línea pueden consultarse: Platón, Diálogos (Simposio (blanquet) o de la erótica) p. 363 e Ibáñez, Más allá de la Sociología. (Estructura y formación del grupo de discusión) p. 271.

⁸ Como sucede con cualquier organismo vivo. La teoría de la evolución es elocuente en este punto; había que distinguir, en el caso de la sociedad en general y de las organizaciones en particular; que su evolución no es natural sino contingente y arbitraria: no hay ecosistema organizacional. (Crozier, 1990)

⁹ Sin contradicciones: el poder instituye porque es instituido y viceversa. (Lourau, 1988). Dado que es producto de la acción concreta de los seres humanos y expresión de sus desigualdades, enraiza en la conciencia individual y colectiva apareciendo como natural e inevitable.

Crozier, M y Friedberg, E. El actor y el sistema
México, Ed, Alianza, 1990.

Goldhaber, G. Comunicación organizacional.
México, Ed. Diana 1986.

Gouldner, A. La dialéctica de la ideología y la tecnología
México, Alianza, 1978.

Ibañez, J. Más allá de la sociología
Madrid, Ed. Siglo XXI, 1989

Lourau, R. El análisis institucional
Buenos Aires, Amorrortu, 1988.

Martín, S. Teoría de la comunicación
México, ENEP-Acatlán, 1992.

Moragas, M. Sociología de la comunicación
Barcelona, Gustavo Gili, 1974.

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES ACATLAN
JEFATURA DEL PROGRAMA DE PERIODISMO Y COMUNICACION COLECTIVA



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

DR. JOSE CARLOS LOZANO RENDON
P R E S E N T E .

Estimado José Carlos:

Anexo a la presente un extracto de mi tesis de maestría en comunicación institucional para su posible publicación en el III Anuario de Comunicación CONEICC.

Considero que las partes que integran el ensayo (El espacio para observar; Comunicación en Comunicación: la madeja del pretexto y Después del texto) pueden servir como material de discusión sobre metodología para trabajos que como el citado se refieren a estudios de comunicación en las organizaciones.

Sin más por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

A T E N T A M E N T E
"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"
Acatlán Edo. de Méx., a 18 de octubre de 1995.

LIC. ALEJANDRO BYRD OROZCO
JEFE DEL PROGRAMA DE PERIODISMO
Y COMUNICACION COLECTIVA

ABO*nt.