



**UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
ACATLÁN**

**LA COMPLEJIDAD DE LAS ORGANIZACIONES VISTA DESDE LA
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

**TESINA
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN COMUNICACIÓN**

**PRESENTA:
NORMA ESMERALDA MEJÍA HERNÁNDEZ**

ASESOR: XAVIER IGNACIO ÁVILA GUZMÁN

ENERO, 2012



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradecimientos

A Dios Padre, Dios Hijo y Dios Espíritu Santo.

A ti mi Señor Jesús, que me encontraste sumergida en mi propia complejidad. A ti, que por amor me elegiste y diste el privilegio de volver a nacer. Gracias mi Dios porque esta meta, viene de ti y para ti. Gracias por permanecer en mí hasta ahora.

A Camilo y Ángeles.

Mis padres, un regalo de Dios. Gracias por su inagotable paciencia en el cumplimiento de esta meta, gracias por no desfallecer en el intento y por confiar en que llegaría este día. Gracias por amarme así, sin condiciones, sin esperar algo a cambio. Gracias a Dios que los eligió y usó a ustedes para ser una de mis fuentes de motivación. No tendría jamás con qué pagar tanto amor.

A Marisol y Luis.

Mis hermanos, otro regalo de Dios. Gracias por los días que sin saberlo, me enseñaron el valor del amor, cada uno según el propósito de mi Señor. Gracias a Dios por sus vidas y por elegirlos a ustedes como cómplices de aventuras y desventuras. Los amo en Cristo.

A Xavier Ávila.

Instrumento de Dios para reflexionar sobre la imposibilidad de escapar de la complejidad humana. Gracias profesor por compartir más allá del conocimiento de la mente, gracias por su enseñanza así mismo, del conocimiento del corazón.

A compañeros y amigos.

Que ya no están, pero siguen permaneciendo en mis recuerdos, como destellos de lo que fui y que compartí con ustedes: Paulina Ramos, “princhipezza”, Daniela Rivera, “dany minogue”, Calixto Ramírez, “caalix”, Iván Torres, “bamban”, Aline Ramírez, “cokies”. Agradezco a Dios por sus vidas y por lo que mucho que aprendí de Él, a través de ustedes. Los quiero, en Cristo.

A Stephanie Solís.

Otro regalo del Señor. Gracias por aquella llamada de hace siete años que cambió mi vida totalmente. Gracias prima por ser partícipe de esta meta en oración y espíritu. Agradezco a nuestro Señor Jesucristo por usarte como guía en este caminar. Gracias a Él que nos eligió como primas y hermanas.

A Erick García.

Regalo de Dios, que no llegó antes, ni llegó después. Gracias a nuestro Dios que todo lo hace hermoso en su tiempo y por el amor que ha puesto en ti. Gracias a Él por usarte como instrumento de fe y paciencia. Sea Su nombre glorificado en nuestras vidas.

Índice

Introducción.....	6
1. Bases Teórico – Metodológicas en Comunicación y Organización.....	10
1.1. Teoría Clásica o Mecanicista.....	11
1.1.1 Modelo Funcionalista.....	14
1.1.2 Modelo Estructuralista de la Burocracia.....	17
1.1.3 Crítica Paralelismos Clásicos.....	18
1.2. Teoría Humanística o de Relaciones Humanas.....	20
1.2.1 Jerarquía de necesidades de Maslow.....	26
1.2.2 Estructuralismo y Teorías Críticas Contemporáneas.....	28
1.2.3 Crítica Paralelismos Humanísticos.....	31
1.3. Teoría de Sistemas.....	33
1.3.1 Modelo Teórico de la Información y la Cibernética.....	38
1.3.2 Crítica Paralelismos Sistémicos.....	40
1.4. Teoría Contingente.....	43
1.4.1 Modelo de la Teoría Cibernética de la Comunicación.....	47
1.4.2 Crítica Paralelismos Contingentes.....	48
1.5. Crítica Modelos Clásicos de la Comunicación Organizacional.....	49
2. Fundamentos Filosóficos y Sociológicos en Comunicación y Organización.....	56
2.1. Fenomenología.....	57
2.1.1 Existencialismo y Humanismo.....	63
2.1.2 Fenomenología Social.....	70
2.1.3 Teoría de la Acción Comunicativa.....	77
3. Propuesta de una Humanización Organizacional.....	85
3.1 Aciertos de nuevas perspectivas Comunicativo – Organizacionales.....	85
3.1.1 Hacia una Humanización de la Organización.....	90
3.2 Conclusiones.....	120
Fuentes de Consulta.....	123

*Todo tiene su tiempo, y todo
lo que se quiere debajo del cielo
tiene su hora.
Eclesiastés 3.1*

Introducción

Tratar de definir al individuo en tres palabras - por mencionar un número - es tanto como pretender entender a ciencia cierta lo que sucede en la mente de al menos un ser humano, uno solo. Sirva de introducción esta analogía para adentrarse al tema de la complejidad de la naturaleza humana y organizacional, un tema poco estudiado y poco explorado debido a su grado de dificultad.

Hablar de la complejidad es hablar de una palabra problema y no una palabra solución (Morín, 1960: 18). Ante este panorama es que al individuo lo que menos le interesa es descubrir aquello que le produce incertidumbre, confusión, turbación y hasta cierto grado, temor. Es por ello que pese al esfuerzo de algunos científicos contemporáneos de inicios del siglo y de algunos estudiosos de la Comunicación dentro de las Organizaciones, es que la brecha que existe para abordar este tema sigue siendo grande.

Al respecto de estos estudiosos, este trabajo, lleva como sustento 171 investigaciones, es decir, 171 organizaciones diferentes, que han sido analizadas en las casi últimas dos décadas, a través de la opción del Seminario-taller Extracurricular para la titulación de los alumnos de la carrera de Comunicación, que lleva por título: “Organización, Comunicación y Cultura”, impartido en la Facultad de Estudios Superiores Acatlán, que tiene como uno de sus principales objetivos llevar a cabo diagnósticos que generen propuestas de intervención comunicativa dentro de las distintas organizaciones, con características particulares, pero una en general; la falta de interés por indagar en su gente.

Es así que se da muestra, que las constantes modificaciones en el contexto y por lo tanto, en su conciencia del devenir de su propia existencia, que el ser humano en su naturaleza misma, ha buscado alternativas que en mayor o menor medida lo han intrigado en la manera de cómo abordar este tema tan fascinante pero al mismo tiempo ambicioso.

Se tiene entonces que desde la antiquísima aparición de tribus con los primeros seres humanos y desde que éste se integra, interactúa e intercambia información ya sea con el

medio exterior como también con otros seres vivos, es que estamos hablando de que el individuo es un ser social que irremediablemente se encuentra inmerso en asociaciones, colectivos, sindicatos, clubes en una palabra, en organizaciones.

Organizaciones que en su mayoría, se definen como: un grupo social compuesto por personas, tareas y administración, que forman una estructura sistemática de relaciones de interacción, tendientes a producir bienes y/o servicios para satisfacer las necesidades de una comunidad dentro de un entorno y así poder satisfacer su propósito distintivo que es su misión. (Wikipedia)

Como se observa, la principal característica de dicha definición, es que se forma a partir de un grupo de personas, por lo que uno de los objetivos que se persiguen en este trabajo es el de abordar primeramente, a uno sólo de los participantes en su propia naturaleza compleja, y después como ser social inmerso en grupos, como parte de un todo en donde se desarrolla, interactúa, convive, reacciona, intercambia y que lo llevan a formar organizaciones vivas, organizaciones humanas.

Dado que la cultura es un algo intangible pero inherente a la vida de todo ser humano, es que no se podría dejar de lado si se quiere llegar a un estudio más profundo sobre la compleja naturaleza humana dentro de una organización. Con base en lo anterior, es que el fenómeno comunicativo se considera esencial incluso, desde antes que el hombre hiciera uso de un lenguaje para el intercambio de palabras.

Paradójicamente, el problema que enfrenta este trabajo es que hoy se puede sustentar con base en aportaciones como la fenomenología, el existencialismo y el humanismo, que la naturaleza humana ha sido compleja desde que se halla en este mundo y que por tanto su organización llámese tribu, pueblo o sociedad ha sido igualmente compleja, pero hasta hoy se carecen de una sólida teoría, de unos conceptos y metodologías que permitan abordar, explicar y comprender desde el origen del ser mismo, a la organización desde su propia naturaleza compleja.

Es por lo anterior que el objetivo de esta investigación es construir un diseño de complejidad organizacional que mediante la revisión de los modelos actuales de comunicación organizacional, permita una mayor comprensión y una mejor operación de las organizaciones. Aclarando que sólo es una propuesta y que no pretende ser el modelo único de complejidad dentro de las organizaciones, sino más bien, como una muestra de que es posible mirar a la organización desde otra perspectiva.

Así pues, en el capítulo uno se llevará a cabo un análisis respecto a las principales teorías tanto de la comunicación como de la organización que, basadas en las conclusiones de los trabajos presentados a lo largo del Seminario de Titulación anteriormente mencionados, muestran que aún en la actualidad se usan como base para la formación de algunas organizaciones, que al menos en México, simplifican y reducen, más de lo que aceptan y comprenden, el valor de los miembros que las conforman.

El objetivo que se persigue con dichos planteamientos es mostrar con base en qué preceptos se han ido formando y construyendo algunas de las organizaciones y cómo es que el concepto de ser humano llámese licenciado, ingeniero, obrero, arquitecto, ha sido equiparable a una máquina operacional. Pues como se verá en adelante se planteará una crítica que en suma, muestre el por qué hasta el día de hoy, se sigue careciendo de una sólida teoría de la comunicación organizacional.

Siendo éstas corrientes de pensamiento; la teoría clásica o mecanicista, la teoría humanística o de relaciones humanas, teoría de sistemas y teoría contingente, como modelos organizacionales y; los modelos funcionalista y estructuralista, el modelo crítico o dialéctico y el modelo informacional por parte de las escuelas de comunicación.

En el capítulo dos, se mostrarán los elementos necesarios para la formación del modelo de comunicación organizacional que se pretende, y que muestra sobre todo, el enfoque principal de este trabajo que es el fenómeno de la existencia humana y su complejidad, primero como ser en su individualidad y después en lo social como perteneciente a un grupo, a una organización.

Lo que se pretende en este momento es plasmar las nuevas formas de mirar al ser humano en sí mismo, es decir, primero como individuo en su existencia misma y después en colectivo como perteneciente a un grupo social, al cual como se ha mencionado, forma parte desde que llega al mundo. La finalidad es mostrar que es posible el cambio de paradigma en tanto ya no es el objeto de estudio el más importante por el cual se llega al conocimiento, sino ahora, el sujeto que llega a conocerlo y de qué manera.

Así pues se revisarán los fundamentos de la fenomenología, existencialismo y humanismo por un lado, y por el otro la fenomenología social y la teoría de la acción comunicativa, como elementos para dar cuenta de los aciertos que estos nuevos planteamientos pueden aportar al análisis de la comunicación organizacional.

Finalmente en el capítulo tres, se llevará a cabo la aplicación de dichos aciertos para la formación del modelo que se ha designado *humanización organizacional* y que es el que nos ocupa en este trabajo. Tomando en cuenta las metodologías revisadas en los dos capítulos anteriores, es que se llegará a plantear que es necesario un cambio de paradigma dentro de las organizaciones que esté orientado a la esencia misma de estas organizaciones y que es; su gente.

Cabe resaltar que gran parte de este ensayo no tendría validez científica aunque tampoco empírica, sin las conversaciones, aportaciones y reflexiones de Xavier Ignacio Ávila Guzmán, académico e investigador asiduo, en el terreno de la comunicación organizacional en México, con el cual se compartió el gusto por el estudio del fenómeno de la complejidad humana. Comenzando así el viaje de lo complejo, desde el análisis del ser humano en su esencia misma.

1. Bases Teórico – Metodológicas en Comunicación y Organización

En este primer capítulo se llevará a cabo un análisis crítico de las cuatro principales posturas modernas en comunicación y en organización que intentaron construir un ideal de organización eficiente, enfocados en la administración científica y las que se podrían considerar las bases teórico – metodológicas de las actuales organizaciones, al menos en México. Se comenzará por analizar las principales teorías de la Organización siendo éstas:

- 1.- Teoría Clásica - Mecanicista
- 2.- Teoría Humanística – Relaciones Humanas
- 3.- Teoría de Sistemas
- 4.- Teoría Contingente

Paralelamente se realizará el análisis crítico de los modelos comunicativos existentes en ese momento histórico y que se cree, presentan coincidencias con los anteriores modelos administrativos y que fueron básicamente:

- 1.- Modelo Funcionalista
- 2.- Modelo Estructuralista
- 3.- Crítico o Dialéctico
- 4.- Informativo

Se trata pues de dar cuenta de las similitudes y diferencias existentes en ambas corrientes de pensamiento que se consideran punto de partida para un análisis comunicativo organizacional, para con base en ello rescatar los elementos que pudieran aportar una mejor comprensión de la naturaleza y ser de las organizaciones, abordados desde un enfoque complejo.

Cabe aclarar que no se trata de señalar cuál es mejor o peor, cuál es negativa y cuál es positiva o juzgar de buena o mala tal o cual postura, ya que como se verá más adelante, caer en antagonismos o juicios de valor de bueno o malo, provoca que el pensamiento se

reduzca y pierda toda posibilidad de convertirse en un pensamiento complejo que nos brinde la oportunidad de mirar con ojos multidimensionales, dinámicos, flexibles, abiertos no a *un solo fin*, sino a *un sin fin* de posibilidades.

1.1. Teoría Clásica o Meticista

La Teoría Clásica o Modelo Tradicionalista considerada como la madre de la administración científica, se desarrolló bajo un proceso de Industrialización por el cual la sociedad atravesaba (finales del siglo XIX y principios del siglo XX) y dado que el ritmo de vida se iba acelerando constantemente, es que se fueron gestando las bases para la formación de organizaciones o instituciones con un modelo de producción en masa.

Sus principales representantes fueron Frederick W. Taylor (1911) como padre de la administración científica; Henri Fayol (1929) con sus catorce principios administrativos y Max Weber (1947) con su Teoría Burocrática sobre las organizaciones. Por primera vez algunos estudiosos de la sociedad mostraban un interés por llevar a cabo investigaciones que los condujeran a mejores formas de operar y por lo tanto a mejoras en la producción de manera eficiente.

Fue Frederick W. Taylor un ingeniero estadounidense precursor de la ingeniería industrial y de esta teoría tradicionalista, quien crea el modelo moderno de administración científica del cual algunas organizaciones, incluso en la actualidad, toman elementos para el diseño y para la formación de sus propias empresas o instituciones.

Para la teoría Tayloriana su principal preocupación era la obtención de la mayor producción, al menor costo, en el menor tiempo posible. Es decir, su objetivo primordial era alcanzar la manera óptima de operar. (Fernández, 1991: 94)

Como se mencionó anteriormente, fue Taylor quien impuso un modelo de pensamiento basado en principios que estaban dirigidos a la administración científica, bajo una lógica de roles asignados y funciones definidas, es decir, en un método operativo basado en *tiempos y movimientos*.

Tal como menciona Fernández Collado; “El método de Taylor estudia cada una de las operaciones necesarias para realizar una tarea y, con base en observaciones y experimentos para determinar los principios que optimicen su desempeño en términos generales”. (Fernández, 1991: 39)

Para este estudioso el empleado era considerado como una máquina operacional y económica. Afirmaba que únicamente esperaba recibir instrucciones sin ser capaz de autodirigirse o bien, autocontrolarse, es decir, carecían de creatividad porque incluso, según esta teoría, el trabajo era desagradable y aburrido para la mayoría de las personas.

Según Taylor, eran los gerentes o jefes, los encargados de supervisar y llevar un control estricto de cada uno de los movimientos y operaciones de los subordinados, eran así mismo los únicos sabios capaces de tomar decisiones, por lo que su método consistía en establecer rutinas y procedimientos laborales detallados y precisos.

Otra característica de la propuesta taylorana era la asignación de tareas especializadas por demás sencillas, repetitivas y fáciles de aprender, para que de esta forma el empleado a la larga perfeccionara estas tareas y pudiera así producir más, en el menor tiempo posible, de manera eficiente y al menor costo.

El recurso motivacional que utilizaba era el económico principalmente con tendencias a la técnica “premio – castigo”. Dado que el empleado únicamente ejecutaba las tareas que le eran impuestas, recaía en él la responsabilidad de obtener al final de su jornada laboral un incentivo por su “buen” desempeño o bien un descuento por su “mal” comportamiento.

“En consecuencia, Taylor aconsejó a la gerencia que cuando se comunicara con los demás obreros fijara su atención en las recompensas materiales (salarios), que utilizara un tono de voz áspero o autoritario y que no permitiera a los obreros “rezongar”. (Fernández, 1991: 46).

Es por lo anterior que se cree que este autor, pese a que sus estudios jamás estuvieron explícitamente dirigidos a la comunicación, proponía un modelo rígido, cerrado, unidireccional, es decir, vertical – descendente, donde el empleado era reducido a una simple máquina operativa. En donde no existen otras necesidades, salvo la económica.

Siguiendo con la revisión sobre los supuestos clásicos, otro autor interesado en continuar con los estudios sobre la administración científica de las organizaciones fue Henri Fayol, un empresario de origen francés, que propuso 14 principios administrativos universales en su libro *General and Industrial Management* (1929), los cuales complementan el trabajo realizado previamente por Taylor y se enumeran a continuación: (Fernández, 1991: 41)

- 1.- División del trabajo (especialización)
- 2.- Autoridad y responsabilidad (poder)
- 3.- Disciplina (obediencia)
- 4.- Unidad de mando (un jefe)
- 5.- Unidad de dirección (un plan)
- 6.- Subordinación de los intereses particulares a los generales
- 7.- Remuneración del personal (salarios justos) (**empleados**)
- 8.- Centralización (unión)
- 9.- Cadena escalar (jerarquización)
- 10.- Orden (posición única de cada persona)
- 11.- Equidad (justicia) (**empleados**)
- 12.- Estabilidad en el personal (salarios justos) (**empleados**)
- 13.- Iniciativa (ideas fuera del plan previsto)
- 14.- Compañerismo (moral elevada) (**empleados**)

Como se podrá observar, salvo cuatro principios del listado pretenden tomar en cuenta las necesidades de los empleados. Además que uno de los conceptos básicos fue la creación de departamentos, áreas o secciones como un recurso para señalar de manera más precisa la división del trabajo en especializaciones y jerarquías. Dichos departamentos, una vez más, tendrían que estar dirigidos por un solo jefe, es decir, una unidad de mando y controlados de acuerdo a un plan o una unidad de dirección.

Con lo anterior se puede establecer que este autor le dio importancia al cómo de la estructura de las organizaciones; que fueran piramidales con marcados niveles jerárquicos donde existiera nuevamente, un tipo de comunicación vertical – descendente, con nula posibilidad por parte de los empleados en la toma de decisiones. No obstante, cabe resaltar que propuso algo que se denomina *Puente de Fayol*, que se refiere; a la comunicación horizontal preautorizada, que permite a los gerentes de igual categoría comunicarse entre sí. (Fernández, 1991: 96)

Sin embargo, sigue existiendo una notable e impermeable división de trabajo, porque al final sigue siendo una comunicación entre iguales niveles jerárquicos. Hasta aquí se han detallado los elementos básicos de la escuela clásica y que proponemos tienen ciertas semejanzas con la corriente funcionalista en el terreno de la comunicación. A continuación se revisarán aquellos conceptos que más adelante servirán para presentar los paralelismos entre una corriente y otra.

1.1.1. Modelo Funcionalista

Fue con la llegada de los medios masivos de comunicación en la década de los treinta del siglo pasado, que el concepto de *función* como tal se concretizó en la sociología norteamericana, no obstante que Emilio Durkheim, padre de la sociología positivista lo propusiera como una forma de medir los resultados sociales de las *instituciones*, siendo éstas, la unidad de observación básica de la sociología positivista.

La escuela funcionalista tiene sus raíces epistemológicas en el modelo planteado por Aristóteles, conocido como *Realismo Aristotélico* en el cual propone que el conocimiento científico sólo se obtendrá por medio de la percepción (observación) de la realidad. Su intención era descubrir la esencia de la realidad por medio de la descripción de los objetos observados para nombrarlos, clasificarlos y así crear leyes universales, recurriendo para ello a un método hipotético deductivo.

Más tarde durante el siglo XVI se gestarán las bases para la formación de la ciencia moderna, con el desarrollo de herramientas y técnicas de medición precisas. Será en este momento que ciencias como las matemáticas y la física, tendrán un peso relevante para la obtención del conocimiento científico. Mediante la razón, la duda y la experimentación René Descartes, sienta las bases de la ciencia moderna, que sacará al conocimiento humano del oscurantismo y se convertirá en el motor fundamental del renacimiento.

En la época de la Ilustración (siglo XVII) en Europa, este vasto conjunto de conocimientos fueron del interés de los denominados enciclopedistas (aquellas personas conocedoras de todo) los cuales deseaban acaparar en su saber todo lo reunido por las diferentes ciencias, olvidándose sin embargo de darle un orden y sentido a dicho conocimiento.

Es así como Augusto Comte, padre del positivismo hará su aportación en el terreno de lo útil y pragmático, dividiendo el conocimiento en positivo y negativo; siendo el primero, aquel empíricamente demostrable basado en la medición de los objetos (descripción datada de la realidad) con la ayuda de las ciencias duras y el avance científico que se vivía.

El positivismo consiste en conocer por medio de técnicas de medición y comprobación (precisas y exactas) la realidad, siendo su objetivo primordial la creación de leyes científicas objetivas a través de métodos empíricos. No obstante, será Emilio Durkheim quien apueste años más tarde por una metodología distinta mediante la observación, descripción y comprobación de los fenómenos o hechos sociales hasta llegar incluso a proponer; “hagamos una física social”. (Ávila, 2010: 22)

Afirmación que denota ya un error de origen, ya que no logra comprender que se trata de un objeto de estudio de naturaleza diferente, es decir, dinámico y flexible que por tanto requiere de metodologías y herramientas diferentes. Para Durkheim su principal objeto de estudio serán las instituciones definidas como “los organismos especializados en la satisfacción de una necesidad social asignada” (Ávila, 2010: 24) por lo tanto, una vez que se vean cubiertas dichas necesidades sociales, se estará cumpliendo con determinada *función social*.

En realidad la propuesta de la sociología durkheimiana terminó traicionando el espíritu positivista, ya que más que hacer una sociología descriptiva, terminó proponiendo una de orden prescriptivo, ya que evaluaba el desempeño de las instituciones sociales valiéndose de un modelo del deber ser, más que centrarse en la descripción del ser de las instituciones.

Lo que sí es que sus conceptos como institución, función, disfunción, equilibrio, fueron retomados por la antropología anglosajona y por esta vía llegó al corazón mismo de la sociología norteamericana donde fue aplicada de inmediato al estudio de un fenómeno, en ese entonces emergente: los medios de comunicación masiva.

Los primeros estudios de comunicación considerados sistemáticos, están representados por el estudio de los nacientes medios masivos de comunicación y sus principales representantes; Harold Laswell, Paul F. Lazarsfeld, Kurt Lewin y Karl Houland, considerados los “padres fundadores de la comunicación”.

A manera de resumen la denominada *Communication Reserch* consideraba a los medios masivos al igual que Durkheim, como instituciones con objetivos precisos encaminados a funciones sociales, que en la medida que fueran cumplidas cubrían o no, el requisito de ser funcionales o disfuncionales. “La postura funcionalista, se basa en una concepción de unos medios (emisor) poderosos capaces de moldear y modificar actitudes y conductas. Son medios llamados a cumplir funciones institucionales que tenían como contraparte a receptores pasivos, indefensos y vulnerables a todo propósito de modelación o lavado de cerebro”. (Otero, citado en Ávila, 2010: 5)

Hasta aquí se observa que el concepto de función está encaminado al estudio de los fenómenos que cuentan con al menos tres elementos básicos; un emisor, un receptor y un mensaje. En esta triada se concluye que sea cual sea el canal por el que se emita dicho mensaje, mientras el que lo recibe actúe de acuerdo a los intereses del que lo envía, se estará cumpliendo con una función social, que si se reflexiona, está más enfocada a los intereses particulares de quien lo emite.

Esta escuela de comunicación se cree, se ve correspondida con las pretensiones de la escuela clásica de la administración científica, que tiene en común con ésta, sin embargo, el interés centrado en lo funcional de los sujetos. En un segundo momento la administración clásica empezará a poner más énfasis en el diseño estructural de la organización correspondiéndose entonces, con la escuela sociológica estructuralista, cuyo principal representante, Max Weber, hace aportaciones con su teoría de las burocracias.

1.1.2. Modelo Estructuralista de la Burocracia

Es así como Max Weber, un estudioso importante dentro de la sociología, más que del estudio en las organizaciones, es quien con su Teoría Burocrática “trata de determinar una forma de organización que sirviera mejor a las crecientes y cada vez más complejas necesidades de la sociedad industrial”. (Fernández, 1991: 38)

Éste al igual que los autores de la escuela clásica anteriormente mencionados, buscaba la manera “ideal” de organización. Es por ello que dentro de sus estudios plantea la creación de normas y reglas en cuanto a la manera de operar y dirigirse a los empleados, proponiendo así que fueran lo más precisas y exactas. Con lo cual creía que habría un mayor porcentaje de predecibilidad y coordinación en cuanto a las tareas, es decir, deseaba crear un diseño perfecto de organización basado en la mejor forma de hacer las cosas, lo cual únicamente quedaba en manos de especialistas o burócratas.

“La apuesta de este segundo momento gira en torno a la eficacia en el diseño estructural de la organización, que sin modificar en esencia los postulados clásicos de jerarquización, mando, división del trabajo, administración, supervisión de procesos, etc., asume como una responsabilidad, a su vez, la de formalizar los canales de información, y garantizar la instrucción clara”. (Ávila, 2010: 6)

Con lo anterior se asume que esta visión estructuralista de las organizaciones tendrá repercusiones en los procesos no sólo a nivel operativo sino también a nivel individual, ya que en ninguno de los casos se toma en cuenta que una organización más que con máquinas trabaja con seres humanos.

1.1.3. Crítica - Paralelismos Clásicos

El principal paralelismo, después de revisar las características de ambas posturas, es que tanto en la administrativa como en la de comunicación, es el suponer que el ser humano ya sea como empleado, ya sea como receptor de medios, es equiparable a una máquina lineal, cerrada y operativa a la que basta con motivar económicamente para que cumpla de manera funcional y eficiente.

Mientras que para Taylor el ser humano es un empleado holgazán, perezoso y sin ambiciones, que incluso sólo considera como “mano de obra” (barata), fácil de dirigir, fácil de controlar, fácil de reemplazar; para los *mass media reserch* es un receptor pasivo, indefenso, vulnerable, moldeable, además de indefinido ya que llega a convertirse incluso en “una masa amorfa e impersonal”.

Por otro lado existe tanto en la teoría clásica como en la funcionalista, una fuerte tendencia a los niveles jerárquicos marcados, donde por un lado para la organización clásica existe un directivo quien se encarga de dirigir y asignar roles y tareas específicas, y por el otro lado,

existe un líder de opinión que trata por todos los medios de manipular las acciones de los individuos masificados, ambos, de acuerdo a sus propios intereses.

En consecuencia, se observa un tipo de comunicación lineal, vertical y sobre todo descendente donde la participación de los subordinados o consumidores es nula o queda reducida al interés por ambas posturas de “simular” un acuerdo común con éstos, es decir, existe un contrato psicológico preconfigurado tanto de los administradores como de los emisores de mensajes a través de los medios de comunicación.

Así, la dinámica organizacional queda simplificada mediante la utilización de instrumentos de medición, sea en un primer momento con el funcionalismo al mayor porcentaje de audiencia o de votos y en un segundo con el estructuralismo al diseño perfecto de mensajes para llegar a los receptores, y por el otro, simplificado a un “problema de selección y capacitación”. (Ávila, 2010: 10)

Existe tanto en el modelo administrativo como en el funcionalismo – estructural, una marcada formalización en las relaciones entre los individuos, ya que los canales de comunicación están restringidos a relaciones entre roles para cumplir funciones únicamente y en tanto más se cumplan con esas funciones pretendidas, más eficiente y productiva serán entonces las organizaciones (instituciones).

“Así mismo, la escuela clásica, se nutre y refuerza de un modelo sociológico funcional – estructuralista, que considera a la organización como una máquina o, cuando mucho, como una estructura cerrada autoregulada donde toda función es importante, pero sólo como eso, como función, ya que en última instancia, la estructura es lo único verdaderamente trascendente”. (Ávila, 2010: 9)

Es por lo anterior que se considera una postura funcional o mecanicista donde el exceso de formalización, la poca apertura informacional, escasa o nula participación de los empleados/receptores, con estructuras rígidas y sobre todo una marcada jerarquización y control, generan un ambiente de máquinas operativas.

“La estructura mecanicista se caracteriza por una gran división del trabajo y diferenciación horizontal, mucha formalización, una red limitada de información (vertical descendente) y escasa participación de sus miembros operativos en la toma de decisiones”. (Robbins citado en Ávila, 2010: 9)

Todo lo anterior quedaría expresado como; un trato *impersonal* entre jefes y empleados por un lado, y medios y receptores, por otro; un modelo comunicativo *unidireccional* vertical - descendente para la administración y de difusión para los medios masivos; y modelos *centralizados* basados en el poder de un administrador científico a la par de un emisor o medios.

En resumen, estas visiones consideradas modernas en su época, en la actualidad suelen ser viejos modelos que las más de las veces cosifican la vida organizacional, al asumir que las estructuras y procesos quedan al margen de los intereses de quienes crean y dirigen tanto las organizaciones como los medios de comunicación.

Es por ello que en un segundo momento con la ayuda de disciplinas como la antropología y la psicología se dará un giro completamente distinto al tomar en cuenta lo que para el análisis de estas posturas, estaba vetado y que es el considerar que además de intereses económicos, el ser humano también encuentra en la organización otra clase de necesidades y deseos, con los cuales opera o no de manera funcional.

1.2. Teoría Humanística o de Relaciones Humanas

Formada y desarrollada a finales de los años veinte y principios de los treinta, la Teoría Humanística surge como una respuesta al descuido por parte de la Teoría Clásica del elemento, según la propia postura, más valioso de toda organización pero paradójicamente menos considerado; el ser humano.

Los principales representantes de esta corriente fueron; Elton Mayo (1933) iniciador de dicho pensamiento al proponer incluso un modelo de Relaciones Humanas; Douglas McGregor (1960) con sus Teorías motivacionales “X” y “Y”, Chris Argyris (1957) con un modelo de *administración participativa* y Renis Likert (1961) al proponer cuatro diseños de organización distintas.

Esta escuela humanística como su nombre lo indica se enfocó en el estudio del factor humano de los individuos que hasta ese momento había estado olvidado por los administradores científicos y dueños de las instituciones, como se ha mostrado, por lo que comenzaron a interesarse en otros aspectos que llevaran a los empleados a sentirse más “motivados” que no sólo económicamente.

Una de las primeras investigaciones que se llevaron a cabo y que dirigió Elton Mayo (profesor de la Universidad de Harvard) fue en la planta de *Western Electric Company* de Hawthorne durante por lo menos cinco años, el cual estaba relacionado con encontrar por medio de cambios físicos, por ejemplo en la intensidad de la luz con la que trabajan los empleados, si éstos eran más o igual de productivos.

La hipótesis consistía en que a medida que aumentara la intensidad de la luz, es decir, que se mejoraran las condiciones físicas, de ese mismo modo aumentaría la producción y que por el contrario, si ésta disminuía, así mismo disminuiría el interés por parte de los empleados de producir. No obstante, el resultado fue de otro modo. La producción seguía creciendo, aún que la intensidad de la luz disminuyera.

“El resultado de éste y otros estudios que se realizaron condujo al equipo de investigación a concluir que la productividad de los obreros no sólo depende de las condiciones físicas de trabajo, la psicología de los trabajadores y los incentivos económicos, sino también de elementos como las relaciones interpersonales entre los obreros, las normas de grupo y la forma de supervisión del liderazgo”. (Fernández, 1991: 97)

Parafraseando a este autor sería; el desempeño (acción) de un empleado no está determinado únicamente por un interés (motivación) económico, espacio físico (entorno) o con base en qué tan controlado esté o no (teoría clásica) sino también, aunado a lo anterior, por otros factores como por ejemplo, el sentirse tomados en cuenta o mantener relaciones “amistosas”, tanto con sus compañeros como con sus líderes.

Es así como más adelante, Douglas McGregor en el año de 1960 publicaría su libro *The Human Side of Enterprise* donde propone una doble visión sobre la naturaleza del ser humano y las motivaciones de éstos dentro de las organizaciones, siendo estas la Teoría “X” y la Teoría “Y”. Para ejemplificar al enfoque tradicional de la corriente clásica es que McGregor nombra una Teoría X, que considera al igual que Taylor a los empleados como perezosos, holgazanes y poco creativos, por lo tanto los gerentes serían los responsables de dirigirlos, incentivarlos y controlarlos para la realización de sus tareas y roles establecidos.

Así mismo, se creía que eran carentes de ambiciones, incapaces de autodirigirse o autocontrolarse y que en general sus intereses se oponían a los de la empresa. Los consideraban como resistentes al cambio, por lo que buscaban seguridad y nunca inestabilidad o riesgos.

“La teoría X representa el estilo de administración definido por la administración Científica de Taylor, por la Teoría Clásica de Fayol y por la Teoría de la Burocracia de Weber. En diferentes etapas de la teoría administrativa: “la manipulación de la iniciativa individual, la limitación drástica de la creatividad del individuo, la reducción de la actividad profesional a través del método preestablecido y la rutina de trabajo”. (Urdaneta, 2007)

Al igual que la administración científica de Taylor, esta postura maneja una comunicación lineal, rígida y vertical – descendente. En otras palabras se caracteriza por ser una teoría donde el empleado es considerado como fuerza de trabajo, reducido a máquina operacional y donde sus opiniones o deseos son olvidados por los dirigentes.

Contraria a ésta, la Teoría Y maneja un enfoque moderno de administración para su época y para el contexto en ese momento, al contener en una de sus premisas que el empleado gusta de su trabajo, lo disfruta e incluso lo considera una actividad tan natural como el descansar o divertirse. Otra de sus aportaciones es que el obrero es capaz de autoridigirse y autocontrolarse, es creativo, propositivo, busca no sólo cumplir con sus actividades sino además desea adquirir nuevas responsabilidades que lo lleven a ser mejor y por lo tanto, a utilizar todo su potencial y capacidad intelectual.

Así pues, la administración se encargaría de proporcionar más que de controlar, las herramientas necesarias para que los empleados fueran proactivos, tanto para sus intereses como para los de la propia empresa. Bajo los supuestos de esta teoría Y existiría una mayor apertura en los canales de comunicación no sólo a nivel descendente sino también ascendente.

El empleado tendría mayor participación en la toma de decisiones al opinar con base en su trabajo y en la convivencia con sus colegas y líderes, sobre mejoras tanto a nivel operacional como personal. “...la teoría Y desarrolló un estilo de administración muy abierto y dinámico, extremadamente democrático, a través del cual administrar es el proceso de crear oportunidades, liberar potencialidad, remover obstáculos, impulsar el crecimiento individual y proporcionar orientación referente a los objetivos”. (Urdaneta, 2007)

Es con McGregor que comienzan las denominadas dinámicas de grupo, así como conceptos como el de conducta y desarrollo organizacional. Se gestan las bases al menos para las organizaciones con este enfoque humanístico, sobre la importancia de valorar a los empleados como seres humanos y no como máquinas.

Siguiendo con esta revisión es más adelante Chris Argyris quien de manera similar a McGregor, plantea organizaciones orientadas a un tipo de *administración participativa* en donde básicamente, “se fomenta la participación de los trabajadores en la toma de

decisiones con una dirección centrada en el empleado y con el enriquecimiento del trabajo”.
(Fernández, 1991: 99)

Considera que tanto las estructuras como los formalismos y mecanismos de control por parte de los administradores lleva a los empleados a sentirse limitados en el desarrollo de sus habilidades y capacidades intelectuales, negándoles la posibilidad de autodirigirse o autocontrolarse y fomentando así la dependencia y pasividad excesivas.

Es así como, según esta teoría, la comunicación tendría que ser tanto descendente como ascendente y horizontal, es decir, una retroalimentación que contemplara todos los niveles jerárquicos y todas las relaciones interpersonales que surgieran, con la finalidad de obtener una mayor producción y por ende, un mayor beneficio para las organizaciones.

Finalmente Rensis Likert un autor interesado en continuar con los estudios de Elton Mayo, aporta nuevos elementos al estudio del comportamiento del ser humano dentro de una organización y para ello, postula una serie de cuatro distintas organizaciones tomando en cuenta cuatro variables distintas; liderazgo, motivación, comunicación y toma de decisiones. (Fernández, 1990: 99) Con base en estos conceptos es que diseña cuatro modelos distintos de organizaciones o sistemas administrativos:

1.- *Autoritario o coercitivo*; Sistema cerrado, autocrático y arbitrario. La dirección toma todas las decisiones. La comunicación no existe y las relaciones interpersonales tampoco. Existe un sistema de castigos.

2.- *Arbitrario o benevolente*; Autocracia disimulada. Decisiones importantes son tomadas por la dirección con reserva a cierta delegación en los empleados. La comunicación es precaria, pero se hace creer que existe. Relaciones interpersonales tolerables.

3.- *Consultivo*; Se fomenta la participación. Se permite que los empleados intervengan con sugerencias. La comunicación es frecuente y las relaciones interpersonales constantes. Hay un sistema de recompensas.

4.- *Participativo*; Democracia abierta. Se delegan responsabilidades hasta donde es posible. La comunicación se da en todos sentidos. Las relaciones interpersonales le dan sentido al trabajo. Existe un sistema de recompensas. (Aramajo, 2000)

Como se observa es un autor que aporta al estudio de las relaciones humanas un enfoque dirigido a la diversidad de la naturaleza de los individuos que forman a toda empresa. Es Likert quien considera que en toda organización existen individuos distintos con comportamientos distintos, a los cuales por ende, hay que tratar de manera diferente.

Pese a que aún en sus estudios existen tendencias de la escuela clásica administrativa, lo relevante de sus aportaciones es que por un lado; se da la apertura para un tipo de organización más participativa y democrática y por otro, existe la posibilidad de mirar a las organizaciones con seres humanos de naturalezas diversas y por lo tanto, complejas, aunque en la época de la que estamos hablando, ese concepto no era tomado en cuenta.

En resumen estos autores apuestan por organizaciones más flexibles, dinámicas y centradas en el factor humano y el valor que éste tiene dentro de las empresas. El concepto básico para sus estudios fue la motivación como un elemento inherente a la naturaleza humana, que va más allá de lo económico.

Fomentan una mayor participación por parte de los empleados en la toma de decisiones, que al final no siempre es acatada por la organización, pero que al menos es escuchada, con lo cual según las tesis de Elton Mayo, también se fomentan la confianza y la integración en mayor medida, de los objetivos individuales y organizacionales.

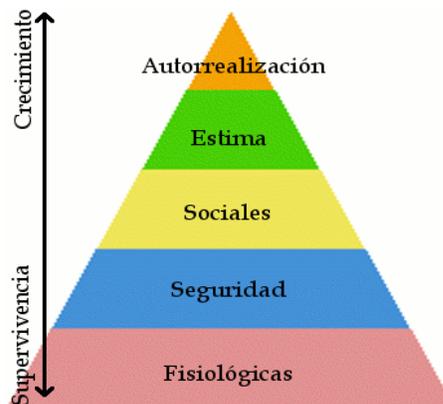
“Los autores analizados hasta aquí enfatizan la importancia del elemento humano en la organización, por lo que es sencillo concluir que la comunicación desempeña un papel fundamental en diversos aspectos, como: los estilos de liderazgo, el análisis de estructuras y redes de comunicación, la formación de grupos formales e informales y el desarrollo de habilidades comunicativas por parte de la gerencia como único medio para conocer a la

gente y sus necesidades, infundir confianza y establecer estilos participativos”. (Fernández, 1991: 48)

Hasta aquí se han descrito tanto las principales características de la escuela humanística como a sus principales representantes. A continuación se explicará un autor más, quien plantea un modelo piramidal sobre aquellas necesidades inherentes al ser humano y que no se reducían únicamente a las necesidades financieras.

1.2.1. Jerarquía de necesidades de Maslow

También conocida como Pirámide de Maslow, esta teoría de la Jerarquía de las necesidades es un modelo psicológico que propone cinco niveles jerárquicos principales los cuales deben ser cumplidos por todo ser humano. Fue propuesta en 1954 por Abraham Maslow y es la siguiente:



- *Necesidades Fisiológicas*: están relacionadas con la supervivencia y la homeostasis; respiración, alimentación, el saciar la sed, dormir, descansar, eliminar los desechos.
- *Necesidades de Seguridad*: están relacionadas con el temor de los individuos de perder el control y orden de su vida; seguridad física, de salud, de empleo, ingresos, moral, familiar.

- *Necesidades sociales:* se relacionan con el estado emocional, de asociación, participación y aceptación; actividades deportivas, culturales, recreativas, también se encuentran la amistad, el compañerismo y el amor.
- *Necesidades de estima:* se relacionan con la necesidad de sentirse apreciado y tener prestigio y destacar dentro de un grupo social; confianza, competencia, independencia, libertad, reconocimiento, reputación.
- *Autorrealización:* Son las necesidades más elevadas, se hallan en la cima de la jerarquía, y a través de su satisfacción, se encuentra un sentido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad. Se llega a ésta cuando todos los niveles anteriores han sido alcanzados y completados, al menos, hasta cierto punto. (Boeree, 2003)

Como se observa, este autor plantea en un primer nivel las necesidades más básicas de todo ser vivo pues de pronto el respirar, el comer, el dormir y eliminar los desechos, se convierten en la base con la cual el ser humano podría llegar a escalar el siguiente nivel básico y que también es de importancia pues de este depende el estado físico y de salud del individuo, con el cual ahora sí, podría aspirar a los siguientes niveles que Maslow denomina de crecimiento.

Pese a la aportación que este autor hizo sobre las diversas motivaciones en los trabajadores, es real que incluso hoy en día, no se ha podido llegar a abarcar en un solo modelo la multiplicidad de motivos por los que un ser humano permanece o no dentro de una organización. Además de que jerarquizarlos o priorizarlos resulta incluso en algunos momentos, imposible para el hombre, pues existen tantos motivos como individuos dentro de una organización.

Una vez descritos estos supuestos teóricos sobre la visión humanística es conveniente de acuerdo a la estructura inicial de este trabajo, revisar las denominadas corrientes críticas a cerca de los modelos comunicativos que, se cree, guardan cierta semejanza con la escuela administrativa de relaciones humanas.

1.2.2. Estructuralismo y Teorías Críticas Contemporáneas

Para el caso de esta corriente de pensamiento humanística se tomarán en cuenta dos supuestos teóricos que se creen pertinentes a los elementos paralelos necesarios para el análisis de la comunicación organizacional; por un lado, el Estructuralismo como aproximación teórica que retoma en sus supuestos la percepción derivada del sujeto y, por otro lado, algunas teorías críticas derivadas del marxismo a las que se le conoce como Corrientes Críticas.

Pese a que en la Teoría Clásica se habló de una corriente Estructuralista vista como una serie de normas, reglas y formalismos planteados en diseños organizacionales estrictos, para efectos del análisis de este apartado diremos que; el Estructuralismo recuperará la subjetividad humana para la construcción de modelos. (Aguilar, 1997: 70)

El elemento a considerar para la construcción del conocimiento será el sujeto. La corriente estructuralista tendrá su auge en la década de los cincuenta y sesenta y sus antecedentes serán; el idealismo platónico, el racionalismo de Descartes y la psicología de la percepción.

Así mismo, ciencias como la antropología, la psicología, la semiología y la semiótica serán disciplinas con aportaciones en el terreno de la comunicación que tendrán como método principal al estructuralismo. Para efectos de este trabajo, basta con hacer una revisión en los supuestos teóricos en tanto que aportan una recuperación de la subjetividad humana en el acto comunicativo.

Es Abraham André Moles un sociólogo francés, considerado un autor post-estructuralista que entre otras cosas, estudia el fenómeno comunicativo a partir de la consideración del hombre en estrecha relación con su medio ambiente de donde recibe los primeros mensajes y por ende modifica su comportamiento.

Para este autor el concepto de comunicación “es la acción que permite a un individuo o a un organismo, situado en una época y en un punto dado, participar de las experiencias, estímulos del medio ambiente de otro individuo o de otro sistema, situados en otra época o en otro lugar, utilizando los elementos o conocimientos que tiene en común con ellos”. (Toussaint, citado en Aguilar, 1997: 118) Por lo tanto se tienen; un emisor, un receptor, un canal y un mensaje dentro del proceso comunicativo, el cual según este autor sólo se podrá llevar a cabo si entre el emisor y receptor existe un repertorio o código en común, es decir, si entre ambos participantes se conoce y comprende aquello de lo que se habla.

Así mismo Moles distingue dos tipos distintos de comunicación; “la comunicación interpersonal, ésta se da entre un individuo y otro; y la comunicación por difusión, donde un solo emisor habla a un gran número de receptores, como un líder o un profesor. Este tipo de comunicación se amplía con los medios de comunicación masiva”. (Aguilar, 1997: 122)

Como se observa, la comunicación por difusión se analizó para el estudio de la Teoría Clásica, en este sentido existe una diferencia con el enfoque humanístico al considerar que el receptor o individuo dentro de todo acto comunicativo debe participar de tal manera que el mensaje sea comprendido por éste y retroalimentado.

No obstante, es real que esta corriente de pensamiento olvida la dinámica existente en toda relación o vínculo comunicativo entre los sujetos o quienes participan del proceso comunicativo, con lo cual se asume que hasta el día de hoy no se cuenta con una teoría propia que acepte y comprenda la importancia del individuo en su naturaleza diversa.

Es por ello que a continuación se hará una revisión de lo que implícitamente podría considerarse una teoría comunicativa desde las aportaciones marxistas y lo que de la sociología se puede rescatar, en tanto que el empleado (proletariado) debería en teoría participar del proceso organizacional y la propiedad de los medios de producción. (Ávila, 2010: 6)

La teoría de Carl Marx en su expresión más simple es el modelo de pensamiento que a través de la ideología y los vínculos sociales, se establecerán los elementos necesarios para un modelo de producción justa y equitativa para todos aquellos que participen de dicho proceso, por lo tanto, se cree que implícitamente, si bien no existe una teoría comunicativa desde esta corriente marxista, lo que sí hay es un análisis de la relación entre los individuos.

Se cree, aunque no existen pruebas de que Marx lo decretara, que existe también una mayor apertura a las opiniones de los trabajadores, en tanto que son escuchadas y hasta cierto punto tomadas en cuenta sus necesidades, sugerencias, anhelos, deseos, tal como se describió en la teoría humanística o de relaciones humanas. Es decir, se fomenta una mayor participación de la actividad de los individuos.

Es así como se puede inferir que dentro de las corrientes críticas marxistas, existen modelos comunicativos horizontales y en ambos sentidos, tanto descendente como ascendente, creando así ambientes flexibles, relaciones interpersonales formales e informales y canales de información más abiertos, en comparación con los supuestos teóricos clásicos.

Para Marx, “la autorrealización del hombre sólo es posible en el proletariado porque únicamente éste es al propio tiempo, sujeto y objeto del proceso histórico. Solamente el proletariado hace pasar a la humanidad desde el estadio de la esclavitud, idealización y explotación... a la sociedad sin clases (libertad)”. (Ávila, 2010: 8)

Todo lo anterior, en vías de identificar por medio de que antecedentes las modernas teorías administrativas sientan las bases para lo que hasta hoy se sigue llevando a la práctica en la mayoría de las organizaciones, al menos en México. A continuación se llevará a cabo la similitud de conceptos entre ambos modelos de pensamiento, tanto de la administración de relaciones humanas como de los modelos comunicativos estructuralistas - críticos.

1.2.3. Crítica Paralelismos - Humanísticos

Como se podrá observar si hay algo que ambas corrientes de pensamiento comenzaron a tomar en cuenta y a estudiar, fue la manera de cómo llevar al ser humano a sentirse parte fundamental de una organización. Algunas de sus semejanzas son que ambos manejan una visión *descentralizada* del poder, es decir, sus objetivos van dirigidos tanto a los empleados por parte de la administración como a los emisores y receptores por parte las corrientes críticas y estructuralistas.

“El elemento común y determinante en esta escuela es la valoración adecuada del elemento humano en las organizaciones mediante una mayor participación y comunicación, estructuras más flexibles e integradas, la conjunción por el desarrollo del personal, y la motivación”. (Fernández, 1991: 48)

Existen canales de comunicación *informales*, a todos niveles donde incluso se fomentan las conversaciones y mensajes con oportunidad de retroalimentación. En consecuencia se da una mayor apertura a la participación, se abren canales de información interpersonales y se fortalecen los lazos de compromiso e identificación con toda la organización.

Estas relaciones interpersonales e informales propician la formación de espacios de convivencia donde los empleados encuentran un escaparate a su trabajo y al mismo tiempo crean vínculos amistosos – afectivos que todo ser humano, considerado como tal, requiere en determinado momento.

No obstante, surge aquí una de las primeras críticas y es la de hasta qué punto se ven cubiertas todas y cada una de las necesidades y motivaciones de los empleados, considerando la naturaleza diversa y compleja de todo ser humano, es decir, no siempre hay una solución que satisface a todos. (Fernández, 1991: 48) Ya que para un empleado, cubrir sus necesidades fisiológicas puede ser un motivo suficiente para permanecer y sentirse feliz y ser productivo, mientras que para otro, la obtención de reconocimiento y estatus, puede

ser la fuente de motivación primordial, aunque sus necesidades de seguridad y protección, puedan ser secundarias o queden a un lado.

Y aunque pareciera un modelo ideal, hay que recordar que implicaría una forma diferente de propiedad de los medios, de redistribución de los beneficios y por tanto un cambio radical de las organizaciones, cosa que por supuesto nunca ha sido bien vista por dueños, patrones y directivos. Por todo esto en realidad un modelo así se ha aplicado muy poco y sólo en algunos tipos de organizaciones muy específica (del tipo de club social o deportivo) y en la mayoría de empresas e instituciones de manera muy limitada y reduccionista.

Como se podrá observar, son modelos que si bien dan una mayor apertura y a primera vista pareciera que el ser humano es lo que más les importa, la realidad es que disfrazadamente aún existe un control en tanto que lejos de motivar humanamente a los empleados o retroalimentar sanamente a las audiencias, lo que al final se pretende, es seguir contando con una mayor productividad y eficiencia al menor costo posible.

En resumen tan reduccionista es la visión bajo la lógica del control, las normas, lo formal y cerrado, como el hecho de creer que mientras más motivado esté un empleado y mientras más herramientas se le faciliten a la hora de laborar, o bien, se le provean de espacios de convivencia, más producción y mejores resultados se obtendrán.

Al descubrirse que las organizaciones no eran en la práctica, ni totalmente como en la teoría clásica o de administración científica, ni totalmente de relaciones o de recursos humanos, si no que presentaban combinaciones de ambas en diferente medida, es que era necesario un nuevo enfoque que permitiera estudiar la coexistencia y proporción de éstas.

Es por lo anterior que surgió como respuesta a la falta de eficiencia por parte de estas escuelas una corriente de pensamiento que apostó por otro elemento más, aún no tomado en cuenta y que le dará un tercer giro a la manera de operar de algunas organizaciones aún en la actualidad. A dicha postura se le conoce como Teoría Sistémica o de Sistemas, paralela a una Teoría de la Comunicación.

1.3. Teoría de Sistemas

La propuesta fundamental de los estudiosos de la Teoría de Sistemas aplicada a las organizaciones, es el considerar un elemento hasta ese momento ignorado, pero que dado su estado de avance irrumpió, aportando elementos necesarios para quien desea tener una visión más completa de la organización y que es; “el entorno y su incidencia en la organización”. (Ávila, 2010:20)

Cabe señalar que estos planteamientos tienen como bases epistemológicas la Teoría General de Sistemas que surge de la biología y fue propuesta por Ludwin von Bertalanfy (1952) que al tener como objeto de estudio a seres vivos, vino al parecer a superar dos grandes problemas del estructuralismo, su cierre y estatismo.

El supuesto de esta Teoría General de Sistemas era el intercambio de energía e información que los seres vivos llevaban a cabo con su entorno y del cual tomaban recursos que los hacían estar en constante transformación. Fue así como a un sistema orgánico, se le denominó un sistema dinámico y abierto, vivo.

Ahora bien, la Teoría de Sistemas, al estilo del estructuralismo, hará énfasis en considerar a la organización como una totalidad, como un sistema dotado de una serie de componentes que se encuentran vinculados unos a otros como partes o subsistemas de esa totalidad, o para decirlo de otra forma “la organización es un sistema compuesto por un conjunto de elementos interrelacionados entre sí y con fronteras identificables”. (Fernández, 1990: 100)

Al igual que las escuelas de administración científica y humanística, los estudiosos sistémicos apostaban por lograr una mayor eficiencia en su manera de operar, es decir, parten también de un modelo de organización ideal, donde, atendiendo al viejo postulado estructuralista el resultado del sistema como totalidad, fuera cualitativamente diferente a la mera suma de los componentes que lo conforman.

Al respecto de esta corriente, los autores principales son Erick Trist y Daniel Katz y Robert Kahn. Para efectos de este trabajo se revisarán sus principales aportaciones en el terreno de lo comunicativo organizacional, desde el enfoque administrativo científico. Es pertinente aclarar que al considerarse una organización como sistema, esta teoría hace referencia a dos distintos tipos de sistemas; abiertos o cerrados.

Un sistema cerrado es donde, “las organizaciones se contienen a sí mismas y operan en forma racional y determinista, con plena independencia del ambiente organizacional” - esto correspondería también a esa visión estática del estructuralismo - pero su gran aportación se da cuando se considera a los sistemas abiertos como aquel en donde, “las organizaciones son un sistema en transformación que está en relación dinámica con su ambiente.” (Fernández, 1990: 100)

Las dos grandes aportaciones de la Teoría General de Sistemas al análisis organizacional consisten en considerar a un sistema dinámico, como proceso de transformación en constante interacción con su entorno. Dicho de otro modo, para esta escuela de sistemas la perspectiva de organizaciones bajo estos supuestos es que entre más se considere a la organización como un sistema abierto en constante interrelación interna pero principalmente externa, mayores serán sus posibilidades de adaptarse, transformarse y por lo tanto de sobrevivir.

Fue Eric Trist durante la década de 1950, uno de los primeros interesados en llevar a cabo estudios sobre las organizaciones vistas como sistemas y sobre todo como sistemas dinámicos y abiertos. Para este autor las organizaciones son concebidas como:

... sistemas abiertos en un estado dinámico donde se manifiesta un intercambio permanente de la misma con su contexto a través de sus límites. Y ya no se comienza a ver con tanta importancia la relación entre la dirección de la empresa y los gerentes, y la de éstos con sus subordinados y así hasta llegar al último miembro organizacional, sino que más bien la dirección de la empresa debe priorizar en poner foco a los desafíos, oportunidades, necesidades y requerimientos del contexto en el cual actúa. (Trist)

Propone así mismo a las organizaciones como unidades económicas, sociales y tecnológicas, principalmente. Donde además se consideran el conjunto de interacciones sociales - humanas que dentro de toda organización se llevan a cabo. Se tiene entonces que un sistema estará integrado por una serie de elementos tanto sociales como tecnológicos. Es lo que este autor denomina a una organización como un sistema socio-técnico abierto.

Sus aportaciones en el terreno de la comunicación dentro de las organizaciones están dirigidas a la optimización y operacionalización en conjunto, diversidad de conocimientos donde incluso el empleado es visto como una persona complementaria a las máquinas y no como una extensión de éstas, como en el caso de los planteamientos clásicos. (No obstante al final - como se verá más adelante - seguirá operando bajo los intereses de los directivos o dueños de las organizaciones.) De la misma manera, existen tareas divididas en equipos de trabajo dinámico y cooperativo además de un ambiente flexible y abierto, con propósitos organizacionales, es decir, metas y objetivos bien definidos, una vez que se tomaron en cuenta todos los elementos.

Ahora bien, son Daniel Katz y Robert Kahn otros teóricos sistémicos interesados en el análisis de organizaciones vistas como sistemas abiertos, para ambos un sistema abierto es “aquel que se visualiza en interrelación directa y continua con el medio que le rodea, del cual “importa” energía para funcionar; la transforma internamente y “exporta” algún producto, bien o servicio diferente”. (Fernández, 1991: 92)

Su obra principal fue “*La Psicología Social de las Organizaciones*” (1977), donde logran complementar y sintetizar los conceptos fundamentales y dentro de sus aportaciones se encuentra en un modelo de organizaciones más amplias, dinámicas y también complejas, apostando por las siguientes características:

- 1.- *Entrada*: La energía importada del medio ambiente.
- 2.- *Proceso*: La transformación interna de la energía para crear un producto, un bien o un servicio.
- 3.- *Salida*: El elemento terminado es exportado al medio ambiente.

4.- *Ciclos de eventos*: El intercambio de energía con el medio es cíclico, repetitivo. Es un proceso continuo.

5.- *Entropía negativa*: Si la entropía es el proceso natural de desorganización o degeneración, para contrarrestar este elemento y transformarlo en algo ordenado y evolutivo, las organizaciones necesitan importar más energía del medio de la que exportan (guardar para cuando se necesita evitar la entropía).

6.- *Información*: A las organizaciones no sólo entran materias primas, sino información del medio que les permite planear. Además, una vez “exportado” el producto, la información vuelve a entrar en forma de “retroalimentación”, fundamental para la evolución y control organizacional.

7.- *Estado de equilibrio*: La importancia de la energía necesaria para evitar la entropía negativa, permite a las organizaciones permanecer en un estado de equilibrio e ir cambiando sólo lo suficiente para responder a las demandas del entorno (homeostasis).

8.- *Diferenciación*: Las organizaciones se mueven hacia una diferencia (especialización de las funciones de sus partes, o subsistemas).

9.- *Equifinalidad*: Los sistemas abiertos pueden llegar a los mismos objetivos si parten de condiciones iniciales diferentes y viceversa. (Fernández, 1991: 92)

Como se podrá observar para esta corriente cada uno de los elementos que intervienen en toda organización juega un papel fundamental a la hora de operar y por lo tanto de obtener resultados. El concepto de energía es equiparable a los procesos, a las estructuras, a las funciones, a las interacciones, al entorno.

En este sentido es que se habla de vincular a la Teoría General de Sistemas con la Teoría de Sistemas aplicada a las organizaciones dado que ambas tal como lo afirma Scoott (1967) se dedicaron a estudiar:

- las partes o subsistemas integrantes del todo
- la interacción de las partes entre sí y con el todo
- las relaciones del todo y de las partes con su entorno
- el desarrollo general del todo y sus problemas de estabilidad

Retomando la propuesta hecha por Katz y Kahn (1966) en una visión un tanto más avanzada el concepto final sobre los sistemas organizacionales quedaría de la siguiente manera:

“Se trata de un sistema de energía de entradas y salidas en el que el retorno de las salidas reactiva y corrige las entradas. Las organizaciones sociales son sistemas muy abiertos en los que las entradas de energía y su posterior conversión de salidas en entradas da nueva energía, consiste en las interacciones y transacciones de la organización con su medio ambiente”. (Katz y Kahn, citado en Ávila, 2010: 21))

En pocas palabras se habla de sistemas organizacionales en transformación, de bienes, productos o servicios, también descritas como “un sistema organizacional es un sistema de transformaciones de entradas, energías y productos disímbolos, en salidas que como productos o servicios ofrece e intercambia con su entorno”. (Ávila, 2010: 24)

Otro aspecto relevante es que una vez considerado a las organizaciones como sistemas dinámicos y abiertos, son Katz y Kahn los encargados de definir las también como un conjunto de subsistemas relacionados e independientes entre sí, que se articulan para producir un bien común. Para éstos teóricos para que toda organización funcione debe contener básicamente los siguientes subsistemas:

- Administrativo
- De Planeación
- De Producción
- De Mantenimiento
- De Dirección

Donde además son tomados en cuenta el entorno y sus fronteras identificables. Es decir, en conjunto estos subsistemas se encargarán de coordinarse de tal forma que el producto final, sea el deseado. Por lo tanto debe existir desde su planeación hasta su exportación una

comunicación – organización entre cada una de las partes. Sin embargo nótese, que aún no existe un subsistema comunicativo.

En conclusión esta escuela de sistemas organizacionales propone una cierta fusión entre en este caso, un subsistema funcional – estructural y un subsistema social - humanístico, abiertos al entorno, al devenir, a una serie de transformaciones que todo sistema, sea orgánico o social, sufre a lo largo de su existencia y que va formando organizaciones cada vez más completas y diversas.

He aquí los conceptos principales de la Teoría de Sistemas que muestran la propuesta organizacional con un enfoque dinámico, abierto y flexible, al menos en teoría pues más adelante se revisarán, las deficiencias en la práctica sobre estos estudios. A continuación se abordará el modelo que puede ser pertinente para efectos de organizaciones vistas como sistemas dinámicos y que es la Teoría de la Información, derivada en la Teoría Cibernética de la Comunicación.

1.3.1. Modelo Teórico de la Información y la Cibernética

Antes de entrar de lleno a las características de dichos sistemas comunicativos propuestos desde la Teoría de la Información, cabe aclarar que incluso el modelo de sistema dinámico abierto aplicado a las organizaciones, sigue sin considerar un subsistema comunicativo como tal, pero que se irá formando a la par de este nuevo concepto de comunicación visto desde una perspectiva de Información y más propiamente de la Cibernética.

Ahora bien, es en la década de los cuarenta, a finales de la segunda guerra mundial, cuando se desarrolla la Teoría de la Información teniendo como objetivo principal la manera óptima de transmitir un mensaje, utilizando mejor y más eficientemente los canales de comunicación. “Con el modelo de la Teoría de la Información se trata de llegar a

determinar la forma más económica, rápida y segura de codificar un mensaje.” (alipso, 2004)

Dentro de esta corriente de pensamiento se encuentra como principal representante el modelo matemático de la comunicación de Shannon propuesto en el año de 1949 al cual también se le conoce como Teoría Matemática de la Comunicación la cual se dedica a “estudiar la optimización de la transmisión de mensajes, a partir de las condiciones que impone un transporte de señales”. (Piñuel, 1997: 38)

Si bien para la Teoría de Sistemas de Kahn y Katz no existe como tal un subsistema de comunicación, es con estos supuestos aunados a la 1ª cibernética que se comienzan a tomar en cuenta modelos comunicativos que tienen como uno de sus propósitos el de estudiar sistemas u organizaciones informados. Es decir, “para esta postura, los sistemas finalizados, es decir, aquellos que persiguen un fin determinado, son sistemas informados, donde información es igual a forma”. (Ávila, 2010: 27)

Así mismo aplicando la 2ª Ley de la Termodinámica se tiene que a mayor complejidad y diversidad exista en un sistema mayor porcentaje perderá de energía (información) y por lo tanto tenderá a un mayor desorden. Es aquí donde entra un elemento que será primordial para los sistemas comunicativos y que incluso, se cree es equiparable para la teoría sistémica y es el de considerar al entorno como orden preescriptivo a lo externo, más que a lo interno. Donde orden y forma, son sinónimos de información.

Hasta este momento se puede observar que esta tercera escuela moderna de la comunicación, hace énfasis más en lo informativo que en lo comunicativo propiamente. Siendo la difusión de los mensajes lo que ocupará la mente de estos estudiosos, considerando que a menor ruido exista entre el emisor del mensaje y el receptor del mismo, mayores serán sus posibilidades de ordenarlo y por tanto de controlarlo. Para este modelo, la comunicación mediante la información será un instrumento estabilizador y de predicción para evitar a toda costa que los elementos del entorno (ruido) les generen cambios y problemas tanto en su estructura como en sus procesos.

Pero es en un segundo momento o etapa de la Teoría Cibernética, más preciso propuesto en la Teoría de la Interacción, donde el concepto de retroalimentación aparece como instrumento de cierre del ciclo del acto comunicativo para en consecuencia considerar a la comunicación como un sistema de interacción. (Ávila, 2010: 28)

A partir de ahora se considerará no sólo la transmisión del mensaje, sino también una conversación organizacional donde las interacciones entre los sujetos que participan del acto comunicativo establezcan vínculos encaminados a sistemas informados y retroalimentados, en una palabra ordenados.

Así pues se tiene que estos planteamientos harán uso de una comunicación formal, mayormente verbal, aunque también mediada por la utilización de otros instrumentos como el teléfono o fax, como soporte de una comunicación escrita. No obstante, seguirán operando la división del trabajo, roles y tareas definidos y un poder ahora informacional centralizado.

1.3.2. Crítica - Paralelismos Sistémicos

Una vez revisados ambos modelos sobre sistemas sociales, se puede asumir que tanto la visión administrativa basada en sistemas abiertos como los estudios sobre sistemas comunicativos informados, contemplan un elemento fundamental que no había sido considerado y que aún en la práctica y sobre todo en México, tampoco y que es; el fenómeno de transformación, como consecuencia de considerar al entorno y la forma en cómo influye éste en las organizaciones.

Hasta hace una década en México se creía que existía un entorno estable y predecible en donde los ámbitos sobre todo político y económico eran controlados y manipulados de tal suerte que cuando comenzaron a propagarse las empresas trasnacionales, las sobrevivientes

nacionales se vieron en la necesidad de implementar nuevas estrategias que les hiciera frente a esos cambios e innovaciones.

Fue la apertura política, pero principalmente la comercial la que significó un cambio radical en la dinámica y estabilidad del entorno organizacional del país. Aunque para que eso tuvieron que pasar al menos treinta años para su aceptación teórica, ahora puesta en práctica.

Si bien, los modelos anteriores se enfocaban en los factores internos de sus empresas, en sus estructuras y funciones, sin tomar en cuenta los elementos de su entorno, no se debió a un mero capricho por parte de los dueños y directivos de las mismas, sino más bien a que su contexto en ese momento no les exigía tal cosa, dado que se trataba de un entorno estable y predecible.

Ambas teorías enfatizan sobre la importancia que tiene el entorno para toda organización considerada como dinámica/orgánica y las repercusiones a nivel operativo/productivo que se tienen sobre las mismas. Un entorno que es cambiante, que está expuesto a todo tipo de transformaciones y que es gracias a estas modificaciones que su nivel de complejidad aumenta (sólo hasta los límites manejables de las mismas), es que necesita una visión contraria a modelos simplistas o reduccionistas de la realidad.

Son propuestas que al menos en la teoría pretenden formar organizaciones con filosofías moldeables o mejor dicho adaptables al entorno, al contexto, al devenir de la realidad misma, sin dejar de lado las bases científicas/humanísticas de los modelos anteriores que lejos de considerarlas antagónicas, las unifica y complementa.

Aunado a lo anterior existen aspectos como el de calidad en los procesos sobre todo en las salidas, productos o servicios, surgidos por el contexto competitivo en la mayoría de las empresas. Aparece el concepto de misión institucional, que tiene como objetivo proyectar una identidad que pueda enfrentar los constantes cambios del entorno.

Es por ello que será importante como ya se mencionó, el concepto de orden entendido como información, al mismo tiempo que da forma a las complejas organizaciones las cuales para los teóricos sistémicos serán aquellas donde exista una centralización dividida en subsistemas con roles funcionales definidos y para lo teóricos de la comunicación informacional, una centralización que recaiga en aquellos individuos que ordenan mensajes (instrucciones) y se retroalimentan entre los que participan del proceso emisor – mensaje – receptor.

No obstante se observa que tal modelo que podría pensarse es el ideal de organización, en el fondo presupone al igual que las anteriores escuelas, cierto orden y linealidad tanto a nivel interno como externo, sólo que ahora un poco más enfocado en lo externo. Lo que se observa es que son teorías innovadoras en cuanto a terminologías modernas, únicamente. “Así inspirado aún en los modelos de las ciencias clásicas duras, habría una serie de leyes y principios rígidos que permiten predecir el comportamiento organizacional e identificar/intervenir sobre sus constantes”. (Ávila, 2010: 28)

Al final contienen en sí mismos, visiones reduccionistas en tanto que contemplan un quehacer organizacional homogéneo a todos sus procesos, a sus elementos, a su propia dinámica. Lo cual nuevamente genera que pese a su esfuerzo por crear organizaciones ideales, se caiga en mecanismos de control, basados en lógicas productivistas y ambiciosas.

Al parecer se tiene la ilusoria idea de que basta con poder predecir el comportamiento, con simplificar los procesos, con fragmentar un sistema en subsistemas, con excluir todo aquello que genere ruido, con crear ambientes equilibrados, para que en consecuencia se formen organizaciones completas, aunque sigan ignorando su naturaleza compleja.

En resumen en ambas visiones se puede observar un modelo formal de comunicación sea en la administración de acuerdo a flujos informativos, aún jerarquizados, sea en sistemas de transmisión para los sistemas comunicativos. Así mismo existe una tendencia a generar organizaciones intrasistémicas con soportes técnicos, que para los primeros significa ajustes de sus sistemas productivos y para los segundos ajustes en sus sistemas informacionales.

Sin embargo, no es hasta que por lo menos en México, se acepta el fenómeno del cambio como indispensable para su sobrevivencia que aparece una nueva propuesta tanto organizacional como comunicativa y que es la cuarta postura dentro del esquema de este trabajo, denominadas Teoría Contingente a la par de nuevamente, una Teoría de la Información.

1.4. Teoría Contingente

La Teoría Contingente es una corriente de pensamiento surgida a finales de los cincuenta y principios de los sesenta que podría considerarse como la respuesta a la integración de un cuarto componente que si bien, podría corresponder con el modelo de la Teoría de Sistemas, y que es el contexto, para este momento ya se habla de una relación estrecha entre las demandas del entorno y la manera en cómo una organización responde a tales demandas. “La palabra contingencia significa: algo incierto o eventual. Que bien puede suceder o no, se refiere a una proposición cuya verdad o falsedad solamente puede conocerse por la experiencia o por la evidencia y no por la razón”. (Mejía, 2009)

Esta teoría a diferencia de sus antecesoras considera que nada está dado por hecho, que existen distintos tipos de organizaciones porque existen diversos factores tanto ambientales como estructurales e incluso tecnológicos que las harán llegar a resultados distintos que no mejores o peores.

“En esencia, la *teoría contingente* señala que lo que es eficiente en una organización, puede no serlo en otra, ya que la configuración de las tareas, la gente, la estructura y los subsistemas ambientales pueden variar de una organización a otra.” (Fernández, 1990: 103)

Por lo tanto, se habla de que esta escuela buscaba la manera óptima de operar (al igual que los modelos anteriores) sólo que ahora identificando cuáles eran esas formas con base en situaciones diversas de cada uno de los elementos integrantes de cada tipo de organización

tanto a nivel interno como externo. Es decir, apuestan por organizaciones dinámicas, abiertas y sobre todo diversas y con un mayor grado de complejidad.

Dentro de los principales representantes están Joan Woodward (1965) con sus aportaciones en cuanto a diferencias tecnológicas, Tom Burns y G. Stalker (1961) enfocados en dos distintos tipos de sistemas mecánicos y orgánicos y finalmente Paul Lawrence y Jay Lorsch (1966) con sus estudios sobre la incertidumbre y el grado de diferenciación o integración en las organizaciones.

Así pues en el año de 1958 Joan Woodward realizó investigaciones en algunas empresas inglesas con distintas manufacturas que lo llevó a concluir que existe una relación directa entre el desempeño de los empleados con el tipo de tecnología con la que operaban.

Es decir, existen patrones de conducta y producción que podrían estar relacionados con las distintas tecnologías utilizadas y que aquellas empresas exitosas en comparación con las que fracasaban dependían del tipo de tecnología empleada. Es así como estos estudiosos plantearon la siguiente escala de complejidad tecnológica en tres niveles:

- a) Producción unitaria (pequeños lotes fabricados generalmente a mano)
- b) Producción masiva (de línea o cadena)
- c) Producción de proceso continuo (de flujo) (Fernández, 1991: 54)

A grandes rasgos estas investigaciones parecen indicar que tanto el comportamiento como las interacciones e incluso la producción dependen exclusivamente de que tanto las organizaciones van de la mano con los avances tecnológicos. Así mismo se descubrió que el tipo de comunicación ya sea verbal o escrita, también está determinada por este elemento, es decir, menor comunicación verbal a mayor producción y viceversa.

Su principal aportación radica en que abrió camino para el mirar de organizaciones integradas por elementos distintos o diferenciadores con respuestas a cambios y transformaciones múltiples que no necesariamente negativas.

Ahora bien, serán Tom Burns, un sociólogo y G. Stalker un psicólogo estadounidense industrial, quienes realicen una investigación en 1961 a 20 empresas para comprobar la relación existente entre las estructuras organizacionales y el ambiente cambiante o estable del entorno. Lo que los llevó a proponer dos distintos estilos de sistemas administrativos con las siguientes características:

1.- *Sistemas mecanicistas*; Ambientes económicos estables, existen reglamentos precisos, patrones de comunicación vertical y rígidos controles de conducta.

2.- *Sistemas orgánicos*; Estructuras de comunicación en la que se considera a todos sus miembros para la toma de decisiones y existe un flujo lateral de mensajes. (Fernández, 1990: 102)

Como se puede observar existe cierta semejanza entre los sistemas mecánicos con los del modelo clásico de Taylor, dado que para ambas escuelas debe haber un férreo control tanto en los procesos como en los niveles jerárquicos y el tipo de comunicación que será principalmente vertical, rígida y formal.

Con tales características es que estos autores denominarán *sistema patológico*, a aquellas organizaciones vulnerables a los cambios o innovaciones, incapaces de afrontarlos debido a su alto grado de formalidad a la hora de tomar decisiones, que por lo regular son lentas y torpes.

En cuanto a los sistemas orgánicos se tiene que dados sus conceptos, guarda cierta similitud con los supuestos de organizaciones sistémicas y un poco humanísticas. Es un estilo de administración más flexible e informal, dinámica y situacional. Aquí la comunicación se da en distintos niveles jerárquicos tanto horizontal como vertical con mayor apertura por parte de los líderes en la toma de decisiones.

Existe una continua revisión de tareas y procesos que se adecuan a las exigencias tanto internas como externas. Por lo tanto, son organizaciones tanto más preparadas y capaces de adaptarse a todo tipo de cambios ambientales y de cualquier tipo. En el caso de los

orgánicos corresponderían a la sistémica organizacional, donde aunque se propicia el flujo informativo, este es usado de manera centralizada para preservar un orden.

Finalmente Paul Lawrence y Jay Lorsch en el año de 1967 realizan estudios nuevamente sobre el impacto que tiene el ambiente en las distintas estructuras organizacionales, ahora aportando como conceptos primordiales la diferenciación e integración, que en un primer momento parecen ser términos antagónicos o paradójicos, pero que según estos autores, son más bien complementarios.

“Los resultados indican que las organizaciones que alcanzan el éxito adaptan sus estructuras a la proporción de incertidumbre que existe en su ambiente y que, independientemente del grado de incertidumbre ambiental, son las que están muy integradas.” (Fernández, 1990: 103)

Cabe señalar que estos estudios no derivan en modelos administrativos concretos o finalizados, así como tampoco en esquemas de organizaciones perfectas o ideales. Por el contrario, si se toman en cuenta ambos conceptos tanto diferentes como integradores se tiene que pueden coexistir distintas formas de organización dentro de la misma empresa.

Así pues, cada subsistema (en términos de la teoría de sistemas) tenderá a responder de distinta forma ante los cambios con cierto grado de coordinación y colaboración por parte de sus miembros con vías a lograr una homogeneidad dentro de su heterogeneidad.

“Cuando mayor se la complejidad ambiental, tanto más complejo habrá de ser el complejo interno. Si los mercados de la organización cambian con rapidez y son difíciles de predecir y de vaticinar, y si el ambiente en general fluctúa bastante, la estructura interna de la organización deberá estar relativamente descentralizada, de modo que sean muchos los empleados que estén en contacto con el ambiente y puedan actuar con rapidez en cuanto se produzcan los cambios.” (Universidad Tecnológica Nacional, sin fecha)

El punto central para esta propuesta es la de crear organizaciones que si bien no sean del todo diferenciadas ni bien integradoras, si por lo menos estén preparadas ante, valga la redundancia, las contingencias siendo capaces de identificar situaciones concretas para lograr resultados concretos y eficientes.

Bajo esta visión administrativa la comunicación juega un papel integrador, aunque formal entre sistemas y subsistemas, con preponderancia a una comunicación oral y escrita, tanto vertical como horizontal, según las exigencias del ambiente, tomando en cuenta el entorno cambiante y dinámico. Habrá que describir en el siguiente apartado los paralelismos entre la Teoría de la Información y ésta corriente administrativa que corresponden con los cuatro modernos modelos de comunicación organizacional que se tenían hasta hace poco menos de veinte años y que servirán de base para la formación de algunas de las empresas en México.

1.4.1. Modelo de la Teoría Cibernética de la Comunicación

A la par de estos planteamientos contingentes, en el terreno de la comunicación se estaban llevando a cabo nuevas propuestas derivadas del ya existente modelo de Shannon, que como se mencionó en la teoría de sistemas, es sobre todo informacional con miras a una comunicación ordenada y controlada en cuanto al flujo y difusión de mensajes.

Es con la aparición de la 2da Teoría Cibernética donde se comienza a considerar que la información así como es sinónimo de orden, también lo es de desorden y que este último concepto dependerá del contexto de quien reciba el mensaje. No obstante, dicha teoría se revisará más adelante que no a lo largo de este trabajo.

Más en este apartado basta con decir que la información puede generar innovaciones y transformaciones, las cuales inevitablemente desequilibrarán o desestabilizarán a la organización por lo que será necesario dosificarla para lo cual la redundancia aparece como

principal ordenador. Ya que se considerará que la comunicación entre más repetitiva o redundante sea, mejor comprendida y asimilada será tanto interna como externamente.

1.4.2. Crítica Paralelismos Contingentes

La principal coincidencia entre ambas posturas, tanto la contingente administrativa como la de sistemas abiertos comunicativos redundantes, es la de unificar tanto una visión clásica tradicional, como una humanística y sistémica dada la complejidad de los elementos que se comienzan a considerar y a aceptar.

Aunque para que se diera este cambio, tuvo que suceder, por lo menos en México, la aceptación sobre los viejos modelos que si bien no eran obsoletos del todo, tampoco lograban integrar en sí mismos, toda esa serie de avances, incluso tecnológicos, que se estaban gestando.

Ambas corrientes apuestan por la formación, tanto administrativa como comunicativa, de organizaciones con altas probabilidades de sobrevivencia, que no necesariamente engloben el todo y se delimiten sus partes, sino que se tomen en cuenta las situaciones y contextos para con base en ello, se creen los ambientes adecuados para un buen funcionamiento tanto a nivel operativo, contextual, cultural y tecnológico.

A diferencia de las escuelas sistémicas, estos autores coinciden en un modelo intersistémico con soportes técnicos, divididos para los teóricos contingentes en flujos informativos del exterior y para los teóricos cibernéticos y teoría de interacción. Así mismo se da una significación preponderante al contexto, donde existan ajustes con base en las necesidades del entorno, que quedan fuera de todo control interno por parte de las empresas.

Se siguen observando roles y tareas con base en funciones específicas, sólo que ahora considerando la situación y las consecuencias tanto de diferenciar como de integrar para el

modelo administrativo contingente, y la de tomar en cuenta al receptor del mensaje no sólo como fin sino como aquel que es capaz de retroalimentar los cambios en la realidad y el contexto.

En resumen pese a que estos modelos intentan abarcar una totalidad de factores y situaciones externas, es evidente que el contexto o ambiente externo, no es determinante de organizaciones exitosas o perfectas, muchos menos ideales. Será pues entonces momento de hacer una crítica final a los cuatro planteamientos modernos que de la comunicación organizacional se tienen al menos en un primer momento.

1.5. Crítica a los modelos modernos de la Comunicación Organizacional

A propósito de las anteriores propuestas metodológicas y sus respectivas críticas, se puede ofrecer al lector una visión tanto más completa de las limitaciones y alcances de estos cuatro modelos, se hablarán de los siguientes conceptos propuestos como base a esta crítica general de la comunicación organizacional el menos en México; aprendizaje, orden, temporalidad.

Así pues, los planteamientos tanto de las teorías organizacionales como de la comunicación, desde el modelo de la administración científica de Taylor hasta los teóricos de la contingencia, guardan similitudes en tanto que son corrientes influenciadas por dos distintos supuestos; por un lado, por epistemologías científicas basadas en lo racional y formal y por el otro, por ideologías propias de la empresa capitalista.

Ya en el siglo XVI René Descartes proponía “su duda metódica” como instrumento verificador de la realidad suponiendo que “no hay otro medio, para librarse de los diversos prejuicios y llegar a un conocimiento firme y seguro, que dudar de todo cuanto se ofrezca con la menor sospecha de incertidumbre”. (Aguilar, 1997: 76)

La frase “pienso luego existo” del mismo autor, lanza una pregunta a cerca de que si es posible dudar de todo, a lo que Descartes responde que si, salvo de la propia duda, es decir, “hay alguien que duda, por lo tanto no podemos dudar de su existencia”. (Ávila, 2010: 59)

Al final este autor plantea que para llegar a la certeza de los hechos, de la realidad, es necesario en primer instancia dudar de todo aquello que nuestros sentidos son capaces de percibir, si es que se desea obtener un conocimiento que claro, esté fundamentado en la razón más que en otra cosa.

Pese a esta aportación con vías a un conocimiento científico es a Descartes a quien se le atribuye el principal error en el que aún hoy la ciencia y en la actualidad algunas de las empresas en México recaen y que es eje fundamental de este escrito y que es; la exclusión del sujeto dentro de las organizaciones.

El problema radica no en la paradoja misma de ser sujeto y objeto de dicho conocimiento, sino en la imposición de la razón por sobre todas las cosas, considerando a la razón como inherente al ser humano en su expresión más natural y simple, que lejos de diversificarlo y aceptarlo como un ser complejo, lo reduce y excluye de su propia realidad.

Ya se planteaba en un primer apartado dentro de la administración científica donde para Taylor los individuos eran simples máquinas operativas incapaces de opinar o proponer nuevas formas de actuar, en parte por el mismo contexto y en parte porque a los dueños que dirigen bajo estas lógicas no les interesa que los empleados sean autocríticos, tan es así la paradoja que incluso ellos se convierten en sus propios limitantes y supresores.

De lo anterior también se observa que existe principalmente en las corrientes funcionalistas y de sistemas una fijación hacia lo externo, hacia lo otro que no sean los individuos, siendo el contexto el determinante del quehacer interno. Nótese que para los estudiosos de los sistemas dinámicos abiertos, todo aquello que suceda en el entorno desencadenará cambios directos en sus estructuras y procesos.

Así mismo, para los teóricos funcionalistas el efecto que se logre en el receptor, que no en el que emite el mensaje, será el importante quedando de lado todo tipo de intereses o necesidades que no sean las de lograr una única respuesta, ante un único estímulo.

El concepto de razón suprema o bien organización perfecta, es otra similitud entre estas corrientes que al parecer se empeñaron en proponer elementos o razones únicos que hicieran de sus modelos, al parecer, recetas mágicas para la obtención de empresas ideales de las cuales todo ser humano quisiera pertenecer.

Otra influencia que se observa en estas posturas es la visión positivista de Augusto Comte que al pretender medir todos los fenómenos observables en la naturaleza, se vio en la necesidad de fraccionar y especializar el conocimiento, excluyendo nuevamente todo aquello que quedara fuera de datos cuantitativos.

No es de extrañarse que existan hoy en día organizaciones con departamentos cada vez más fragmentados y enajenados a una sólo tarea, a un solo rol, tratando de entender al todo organizacional contemplando cada una de sus partes. Asumiendo que la realidad es la suma de los elementos observables y medibles por la cantidad de fenómenos cuantitativos manifiestos.

Por lo tanto, se da una doble visión reduccionista de la vida organizacional dado que es imposible considerar una realidad sólo basada en datos y números, así como considerar sólo aquellos factores o elementos que sirvan para la comprobación de ciertas hipótesis. Entonces el conocimiento se obtiene a partir de confirmaciones más que de realidades de naturalezas complejas.

Siguiendo con esta crítica, existe otro supuesto que no negativo, pero sí característico de estas posturas, y que es el de considerar que una causa siempre determinará una respuesta automática, es decir, conservan una visión causalista de los hechos, creyendo así que una vez conocidas las causas se podrán controlar los resultados o efectos .

Se considera que las propuestas humanísticas apostaban por organizaciones con empleados motivados por algo más que incentivos económicos, ofreciendo incluso un clima organizacional fomentando en éstos un sentimiento de identificación con la empresa, propiciando que de esta forma los niveles de producción aumentaran.

Sea o no la respuesta que se desea, el hecho es que en la práctica el ser humano puede contener en sí mismo, una variedad infinita de motivos y razones por las cuales pertenecer o no a cierta organización, además que dada la naturaleza compleja del individuo es que tiende a identificarse más con algunas estructuras que a otras.

Con esto lo que de fondo desean los dueños de las empresas es ejercer un control ya sea mediante modelos formales, humanísticos o de sistemas abiertos, que sean capaces de ajustar y determinar los comportamientos y efectos en cada uno de los elementos organizacionales, para con ello asegurar sus objetivos muchas veces personales.

Comienzan así a diseñar estructuras que logren como lo propone Weber en su Teoría de las Burocracias, “hacer las cosas de la mejor manera posible” lo cual se cree sólo podría lograrse si se asignaran las tareas a los mejores especialistas ya que al menos en teoría, tendrían que haber pasado por un arduo proceso de selección, pero que en la práctica parece estar determinado por otros criterios como el parentesco o amistad existente.

La idea de un objetivo común entre los líderes y sus subordinados, bajo esta teoría sólo podría lograrse mediante un diseño ahora en cuanto a orden e imposición de políticas institucionales. Si bien la teoría de sistemas apuesta por estructuras flexibles tanto interna como externamente, lo que es un hecho es que sigue manteniendo cierto orden instituido que presupone cierta homogeneidad.

Hay que recordar que sea el planteamiento que se describa, el objetivo final de cada tipo de organización moderna es el de evitar en la medida de lo posible todo aquello que genere conflictos y desórdenes que puedan afectar en un momento dado su productividad y por lo

tanto sus ganancias, sea para la administración el factor económico, sea para la comunicación la fuente de información y la eficiencia en la transmisión de mensajes.

Otro de los objetivos es el de hacer creer que se desean organizaciones que vayan en paralelo tanto con los adelantos tecnológicos y productivos como con los de las relaciones humanas, con lo que se desarrolla el ideal de progreso que basta con observar la exclusión del sujeto por parte de los planteamientos para comprobar que contrariamente a la idea de progreso humano, existe una falta de interés por tomarlo en cuenta.

Retomando el concepto de orden para con este lograr un equilibrio dentro de las estructuras organizacionales se tiene que toda organización aspira a modelos estructurales estáticos y fácilmente predecibles, aplicando algunas técnicas del tipo premio/castigo. Que como en la actualidad se sabe no resuelven el problema de desorden visto no como problema si no como constitutivo de toda realidad organizacional.

De acuerdo a esta idea, entre más ordenado/informado esté un sistema y en la medida en que sus elementos logren un tipo de pensamiento y acciones iguales, es decir, homogéneas, mayores serán sus probabilidades de éxito y sobrevivencia, dejando de lado la heterogeneidad inherente a todo sistema dinámico abierto.

De manera similar sucede con el modelo de comunicación de masas, al proponer que un mismo mensaje sería captado de igual forma por todos los receptores, dando por hecho cierta homogeneidad si bien, no cubriendo en su totalidad con las necesidades o intereses de los mismos, por lo menos si con ciertos satisfactores, las más de las veces impuestos por los fabricantes y poderosos medios de comunicación masiva.

Tal concepción ignora por completo la propia dinámica de los procesos e incluso la propia naturaleza diversa y compleja del ser humano inmerso en organizaciones, que aunado a entornos y contextos en constante transformación resulta incluso violento, aplicar leyes científicas y generales propias de muestras estadísticas homogéneas.

Surge entonces el concepto de temporalidad de la mano con el de aprendizaje, en tanto que otro error en el que caen estos planteamientos es en el de creer ilusoriamente que existe una suerte de reloj de arena, capaz de revertir el tiempo para o bien generar resultados distintos o bien para volver a estados de equilibrio y estabilidad organizacional.

Lo que sucede es que no han entendido que un segundo jamás será igual a otro y que como lo afirma Heráclito de Efeso, “nadie se baña dos veces en el mismo río”. Lo que provoca la formación de organizaciones atemporales que no logran en sí mismas un aprendizaje tanto a nivel interno como externo, que haga disminuir su nivel de incertidumbre ante su complejidad.

Existen también empresas con tal grado de redundancia y estabilidad que no necesitan de un alto grado de aprendizaje, así como lo afirma Ávila “enfoques triviales dan resultado en organizaciones triviales, entendidas como organizaciones previsibles y atemporales parecidas a una máquina a la que sólo se incorporan variaciones con base en sus resultados”. (Ávila, 2010: 65)

Superada esta concepción, se pasa entonces a un criterio de que todo sistema social humano está constituido de manera natural y que ante ese panorama es imposible pensar de otra forma a las organizaciones. Cuando habría primero que tener bien definido el concepto de natural para después afirmar que puede existir un único modelo de organización basado en un orden natural de la realidad.

A manera de resumen, se tiene que si bien no se pretende juzgar de buena o mala a alguna de las propuestas metodológicas y epistemológicas de las modernas teorías de la comunicación organizacional, dado que se estaría incurriendo en una fuerte contradicción, tampoco es el objetivo justificar el quehacer reduccionista y simplificador de los modos de ser de las mismas.

Más bien se trata después de haber detallado sus propias limitaciones, reintegrarlas y unificarlas con vías a considerar y aceptar la complejidad de la naturaleza tanto humana

como organizacional, para ir repensando nuevas perspectivas de organizaciones no ideales ni perfectas, sólo diversas y complejas, que intentan recuperar el valor del individuo y su incidencia en la propia configuración de empresas vivas.

Tal como lo afirma Edgar Morín en su *Introducción al Pensamiento Complejo* “si los modos simplificadores del conocimiento mutilan, más de lo que expresan, aquellas realidades o fenómenos de los que se intenta dar cuenta, si se hace evidente que producen más ceguera que elucidación, surge entonces un problema: ¿cómo encarar a la complejidad de un modo no-simplificador?”. (Morín, 1990: 21)

Esta entre otras preguntas surgirá a lo largo de los siguientes capítulos que si bien no tienen una respuesta exacta o precisa, si por lo menos se intentará abordarla con ojos, pensamiento y metodologías complejas. A continuación se muestra un modelo que se propone, ejemplifica lo que estos viejos planteamientos consideran lo óptimo para la organización y comunicación respectivamente. Como se observa, un modelo donde el sujeto y el objeto no llegan al conocimiento de las cosas en su naturaleza misma, sino que es más complejo de lo que se pensaba.

Modelo Cartesiano



(Ávila, 2010, 80)

2. Fundamentos Filosóficos y Sociológicos en Comunicación y Organización

Una vez revisados los planteamientos sobre los viejos modelos de Comunicación en las Organizaciones, corresponde en este apartado reflexionar, a cerca de los nuevos modelos de pensamiento surgidos a principios del siglo XX que encuentran en la Filosofía sus metodologías para la creación de organizaciones ahora bajo visiones de naturalezas diversas y complejas.

Recapitulando se tiene que los viejas teorías hacen énfasis en lógicas de poder y control más que de cooperación y emancipación. Son posturas que siguen construyendo organizaciones que en el último de los casos contemplan el tan desvalorado elemento humano, quedando cosificado y excluido.

Son propuestas herméticas, unidireccionales y simplificantes que intentan mediante sus argumentos y hechos demostrar que sus estructuras y procesos son los únicos y mejores para todas las organizaciones, olvidando que es imposible imponer un único modelo a seguir cuando se cuenta con seres humanos de naturalezas diversas.

Son entonces los intereses y necesidades de los que dirigen las organizaciones los únicos que importan y se contemplan a la hora de formarlas. Situación que se observa en cada uno de los modelos revisados y que paradójicamente tiene que ver con la crítica más fuerte hacia éstos y que es; la exclusión, cosificación y reducción del ser humano.

Como se vio en el capítulo anterior fue Descartes y su uso de la razón ante cualquier circunstancia que se mutiló toda posibilidad de considerar al sujeto antes que al objeto de estudio, el interés por parte de las ciencias duras de estudiar lo que se conoce y no al que conoce, ha provocado que estos modelos persistan aún cuando el tema de la complejidad aporte nuevas perspectivas.

Ante este panorama es que se han creado nuevas teorías dirigidas a la reflexión sobre la participación del sujeto en los procesos de comunicación organizacional, para que lejos de cosificarlo lo integre en el quehacer de la organización de naturaleza compleja. Por lo tanto corresponde en este apartado revisar las aportaciones que la Filosofía y Sociología han hecho al estudio del sujeto y que dan cuenta de la importancia de reconsiderar que el ser humano no puede ni debe ser visto como un instrumento u objeto manipulable y controlable, mucho menos simple en su naturaleza.

Se abarcarán así algunas escuelas como; la Fenomenología, el Existencialismo y el Humanismo, la Fenomenología Social y finalmente la Teoría de la Acción Comunicativa, que mostrarán el porqué fueron poco aceptadas por las ciencias clásicas, en tanto ciencias subjetivas, las cuales contemplan al ser humano y su existencia en el mundo.

2.1 Fenomenología

Como se mencionó fue a principios del siglo XX que se comenzó a cuestionar el que las ciencias clásicas sólo orientaran sus investigaciones a objetos cuantificables, olvidando por completo la subjetividad tanto como objeto de estudio, como propia del sujeto cognoscente. Fue entonces que la Filosofía se encargó de empezar a considerar la compleja naturaleza del ser, es decir, de la compleja existencia del ser humano en el mundo.

Surge así la Fenomenología como un movimiento que tendrá como objetivo el describir todo aquello que le es mostrado al sujeto en la realidad, que a la par de su conciencia, lo llevará a la construcción de su propia existencia considerando a la intuición y a la propia conciencia como mecanismo de formación de sentido.

“El término fenomenología proviene de la etimología *Fanomai* = mostrarse, aparecer, expresarse y *logos* = razón o explicación. Significa así el conocimiento o explicación de

todo aquello que me es dado, que se expresa ante mí, que percibo y vivo a través de mi mismo”. (Ávila, 2010:74) Los principales representantes de esta corriente serán: Emanuel Kant (1724-1804) el cual sentó las bases de una fenomenología moderna, Edmund Husserl (1889-1937) como padre fundador de dicho movimiento, Franz Brentano (1874) y Maurice Merleau – Ponty (1905-1961).

La intuición será uno de los instrumentos de los cuales se servirá la fenomenología para estudiar aquellos sucesos de la realidad y que algunos fenomenólogos dividen por un lado en; hechos, que se basan en lo contingente e incierto y por otro; en esencias de las cosas las cuales son necesarias para el ser en sí mismo.

Por lo tanto el método consistirá en describir la realidad de tal forma que se de cuenta de los distintos tipos de experiencias o vivencias del hombre, con base en la conciencia que es intencionada ya que, según este movimiento, “toda conciencia es conciencia de algo, todo acto de conciencia es siempre en relación con otra cosa, un referirse a algo”. (Echegoyen, 2010)

Así es como Emanuel Kant (1724 – 1804) apuesta por un cambio de pensamiento similar al ocurrido con Nicolás Copérnico en el terreno de la astronomía nombrado “giro copernicano”, al afirmar que no era la Tierra el centro del universo y de la cual giraran alrededor los demás planetas, sino que era el Sol alrededor del cual giraban incluso la Tierra y los demás astros.

Similar a éste, Kant replantea la postura del sujeto frente al objeto de estudio. A diferencia de la ciencia, la filosofía se encargará de colocar al sujeto al centro de todo conocimiento, ya que no puede existir un objeto sin un *alguien* que lo perciba, lo piense, lo conozca y finalmente haga uso de él.

En su obra *Crítica de la razón pura* (1781) Kant propone que el ser humano jamás llega a conocer la cosa en sí misma sino sólo las representaciones de éstas en la propia existencia y también basado en sus ideas propias. Así mismo, afirma que la subjetividad es sinónimo de

conocimiento, el cual es adquirido por el sujeto a través de las percepciones y su raciocinio condicionado a un espacio y tiempo determinados.

Postula dos clases de juicios para llegar al conocimiento; los analíticos y sintéticos. Los primeros definidos como verdaderos, necesarios y universales y los segundos como aquellos que son limitados, particulares y contingentes. En el caso de los juicios analíticos la experiencia no es necesaria, es decir, se consideran *a priori*, mientras que para los juicios sintéticos es indispensable que sean comprobados en la experiencia, en otras palabras, *a posteriori*.

Para Kant “el conocimiento científico debe ser “a priori” o analítico, producto de una intuición intelectual y también, sintético avalado en el aquí y ahora por la experiencia” (Echegoyen, 2010). Todo lo anterior basado en el supuesto de un sujeto pensante y conciente de un objeto por medio del cual conoce su realidad.

En cuanto a la pregunta de cómo es que el individuo conoce, Kant responde que es mediante una razón que tiene que ver con la forma y la conciencia moral de un deber ser y también a través de impresiones, que son la materia en sí misma en la naturaleza. De aquí que sólo se llegue a conocer lo que esta conciencia moral e impresiones nos permitan conocer.

Finalmente hace una distinción entre la cosa en sí o la realidad a lo que nombra *noumeno* y las expresiones que obtenemos por medio de los sentidos y las percepciones, llamado *fenómeno*. Lo cual lleva al ser humano a conocer sólo la representación de aquello que percibe con base en ideas y experiencias propias, limitando así la posibilidad de conocer la cosa en sí misma.

Se podría asumir entonces una definición del ser humano desde la propuesta kantiana, visto como conciencia, en primera instancia, de sí mismo y de cómo es que a partir de ésta se forma una idea de su existencia y realidad. Se observa que la fenomenología entre otras cosas, asume el papel del sujeto frente al objeto.

Así mismo el austriaco Franz Brentano (1838 – 1917) hace una aportación ante el problema del conocimiento al centrarse en la intencionalidad de las acciones del sujeto como portadora de sentido de la realidad. Para este autor existe una diferencia entre la relación de contenido de las cosas y las representaciones y percepciones que el propio sujeto hace de las mismas, es decir, es referencial.

Aquí la intención podría verse como la voluntad con la que cuenta el ser humano ante sus diversas formas de percibir su realidad y representar su propia existencia. Trasladado a una organización, se tiene un conjunto tanto de intenciones como voluntades que entran en un juego de lógicas y vaivenes de realidades de naturalezas complejas.

No se podría entender un ser humano dentro de cierto departamento o área sin una intención por la cual ha decidido permanecer ahí aún cuando ese puesto le haya sido impuesto. En el peor de los casos llevará a cabo su trabajo con una pésima calidad y esmero, pero al final lo realizará porque su nivel de voluntad es mayor.

Edmund Husserl (1859 – 1938) considerado como el fundador del método fenomenológico del siglo XX y quien fuera alumno de Brentano, después de realizar una crítica al positivismo por su nulo interés de tomar en cuenta al ser no sólo como un ser pensante sino como constructor de los objetos de conocimiento, afirma en sus estudios que el ser humano antes que conocer el mundo, lo que en realidad busca es darle un sentido a su existencia. (Ávila, 2010:75)

Por lo tanto su objeto de estudio será el problema del sentido de la existencia del hombre en el mundo. Para esto el individuo hace uso, según el autor, de una razón que pese a la incertidumbre que se genera al contar con un tiempo y un espacio en el mundo, es decir, temporalidad y fraccionalidad, tiene que mediante las percepciones de la misma y el raciocinio, encontrarle un motivo y sobre todo, un sentido a su propia existencia.

No obstante, existe también un problema al explicar que esta razón está dotada de prejuicios, que limitan o alteran la manera en cómo el ser humano encuentra este sentido,

incluso afirma “mis sentidos no son suficientes, sólo me dan fragmentos” (Husserl, citado en Ávila, 2010: 74) Ante esta situación, propone un *epojé* que significa suspender el juicio, “una especie de poner entre paréntesis lo que sabemos y creemos de algo para poder conocerlo”. (Ávila, 2010: 75) Sin embargo, es real que sería poco probable que esto sucediera ya que el sujeto tendría que verse obligado a renunciar a todo lo previamente conocido y adquirido, lo cual significaría renunciar a sí mismo.

Entonces si se reflexiona, es evidente tal como lo afirmaba Kant, que toda conciencia siempre es conciencia de otra cosa, en este caso, todo juicio en sí mismo, es juicio de un algo, de un hecho, de un suceso ya conocido previamente. Aceptado o no, este prejuicio nos conducirá de tal o cual manera porque de entrada se está aceptando que se existe y se vive en un mundo determinado.

Lo importante de este autor es que al pretender eliminar la subjetividad durante el proceso de conocimiento, imprime paradójicamente la importancia de ésta durante el mismo, mostrando la imposibilidad de aplicar su planteamiento.

Ahora bien, si se toma en cuenta que muchísimo antes de encontrarse el ser en el mundo, este mundo ya está dado, es decir, ya es. Se tiene que este ser cuenta con un espacio, un tiempo, un universo, una realidad, que influirán inevitablemente en los juicios y percepciones, ideas y pensamientos, que lo llevarán a actuar de tal o cual forma.

“La vida individual de los seres humanos imita la historia de los seres humanos; al comienzo está sumergida en una inmóvil lentitud y luego, poco a poco, se va acelerando cada vez más”. (Kundera, 1968: 62) Así mismo anterior a nosotros, existieron otros seres que como nosotros conocieron un mundo previo incluso a ellos y así hasta llegar a los primeros seres humanos de los que se tiene cuenta.

Con esto queda entendido que sería casi imposible contar con un *epojé* al cien por ciento. Como se observa, el sujeto una vez conciente de su existencia, aún sin estar seguro del sentido de ésta, busca también tener una conciencia del otro, de su naturaleza, de su

existencia, porque es con base en esa conciencia que puede coexistir e integrarse en el mundo, puede innovarse y renovarse - construirse y reconstruirse.

Maurice Merleu – Ponty (1908 – 1961) fue un filósofo francés que habló sobre el concepto de percepción como aquel único y capaz de darle cuenta al ser humano de esa relación entre éste y su mundo. Afirmaba que con base en ella, es que se puede llegar a conocer el mundo, la realidad. Según éste es mediante el cuerpo, como seres carnales, que de entrada observamos y después percibimos al mundo, a nosotros y a los otros. Estudia cómo por medio de lo que mi cuerpo percibe, es que yo le doy un sentido no sólo a mi existencia sino incluso a la del otro.

“La existencia de los otros es la existencia de cuerpos vivos y tangibles, que se me dan de manera inmediata mucho antes de que se pueda concebirlos por medio de conceptos, lo que quiere decir que el otro no es siempre y del todo cognoscible”. (Merleau-Ponty, citado en Ávila, 2010: 81) El cuerpo puede ser visto como una herramienta de la cual hace uso el ser para *comprobar* que está vivo, que respira.

“La cara no es más que una especie de tablero de instrumentos en el que desembocan todos los mecanismos del cuerpo: la digestión, la vista, la audición, la respiración, el pensamiento”. (Kundera, 1984: 46) Entonces surge un cuestionamiento si es que el cuerpo nos ofrece todos los utensilios necesarios para mostrarnos ante los demás tal cual somos, pensamos, sentimos y actuamos.

Similar a los juicios planteados por Kant, Merleau – Ponty habla al respecto de la percepción y la manera de conocer el mundo, por medio de los perceptos (previos a) y los preceptos (basados en,) en teoría ambos proporcionan al ser, un conocimiento que tiene que ver de igual forma con el libre albedrío sobre los acontecimientos de los que el propio ser forma parte y de los cuales no puede escapar.

A continuación se revisarán dos corrientes paralelas equiparables a este movimiento filosófico donde el problema del conocimiento es resuelto en tanto se toma en cuenta la existencia de un sujeto que no ha sido contemplado desde su propia naturaleza compleja.

2.1.1. Existencialismo y Humanismo

Ambas posturas, la existencialista y la humanista pondrán en el centro de todo conocimiento científico a los seres humanos y su existencia. Alcanzarán su máxima expresión a finales de la Segunda Guerra Mundial. Ambas toman como modelo el método fenomenológico para estudiar y reflexionar sobre ese concepto que es inherente al ser humano y que tanto recelo le tiene la ciencia clásica; la existencia del ser en el mundo.

Entre algunos de sus principales representantes están; Sörel Kierkegaard (1813 – 1855) quien es el fundador de dicho movimiento, Martin Heidegger (1889 – 1976) como continuador de éste, Jean-Paul Sartré (1905 – 1980) quien asume una postura un tanto más radical y finalmente Karl Jaspers (1883 – 1969).

Pese a las fuertes críticas sobre que son posturas subjetivistas, lo cierto es que fueron en su momento un necesario intento por reflexionar sobre la manera de mirar al ser no sólo individual sino también en conjunto, colectivamente.

Sörel Kierkegaard (1813) establecerá las bases para el existencialismo en su expresión literal de existencia en el mundo. Será quizá el que haga más énfasis en la existencia del ser en sí mismo, antes que intentar otorgarle un sentido a dicha existencia como lo proponía el método fenomenológico de Husserl quien además se obsesionó con hacer de la filosofía la gran ciencia.

Asegura que “somos más que una mente que razona adosada a un cuerpo” (Kierkegaard, citado en Ávila, 2010: 75) entonces ¿cómo es que se llega a ser un alguien, un sujeto, un humano, aún sin una mente conciente o racional, o un cuerpo que observa y percibe? Para

este autor lo importante no es ni lo que se observa ni lo que se intenta descubrir por medio del uso de la razón y la conciencia, sino más bien lo que a lo largo de su vida el ser humano es capaz de experimentar y con ello comprobar que está vivo.

Es así como la experiencia y la verdad serán para este autor los ejes de todo conocimiento, donde la verdad es sinónimo de subjetividad, por lo tanto toda verdad es subjetiva para un ser existente y latente. Esa verdad la más de las veces se relaciona con la libertad de elección con la que cuenta. Sea la decisión que tome, al final el sujeto no podrá escapar de esa experiencia que lo llevará a sentir y disfrutar y/o padecer las consecuencias.

También propone que en la individualidad es donde se centra la libertad de la que dispone el hombre, una libertad que lo lleva a experimentar de las infinitas y diversas posibilidades de emociones y sensaciones, ya que el hombre no es sólo un ser racional y conciente. En conclusión todo mundo siempre es vivido y experimentado por un ser. “Cuando experimentamos el sentimiento de lo posible nos sobrecoge una sensación de terror, pero esta angustia es el reconocimiento de esa libertad fundamental de escoger nuestra vida.” (Guerrero, 2004: 98)

Así Martín Heidegger interesado en continuar con dicho pensamiento, considerará la existencia del sujeto en tanto no intenta suspender el juicio, sino más bien tomarlo como punto de reflexión de la existencia, a diferencia de Husserl, afirmando que si bien es cierto se busca un sentido, éste podría encontrarse en la capacidad del hombre de otorgarle un significado a esta existencia por medio de la comunicación.

Considerando a esta última, como aquella que permita integrar a los unos con los otros, ya que si bien el sujeto es un ser individual, también lo es en una sociedad, en un grupo, en una organización. “Para ser un ser individual se debe ser un ser colectivo, y para ser un ser colectivo es necesario ser un ser individual”. (Ávila, 2010: 76) Al ser, propone, se le conoce por medio de sus manifestaciones en el mundo en tanto “existe para algo” y no “sólo existe”. Esa es la diferencia entre *seres* y *entes*.

Así mismo los seres se dividen en; auténticos e inauténticos. Los primeros son aquellos que dotan de un significado a su existencia, a sus acciones, mientras que a los segundos poco les interesa. Dice que una persona auténtica decide y cuenta con un proyecto propio, ya que es conciente de su finitud, del significado de su muerte, por lo tanto busca y trabaja por una trascendencia en el mundo. Procura que su vida cobre sentido y sus acciones lo lleven a un estado de felicidad.

Por el contrario, un persona inauténtica carece de metas, espera que decidan por él porque lo que menos desea es comprometerse, evade la conciencia de su muerte por lo tanto se concentra en vivir en el aquí y ahora. Ambos existen en el mundo y no es que uno sea mejor o peor, simplemente son y aún en el devenir de la vida, pueden optar por un modo de ser auténtico o inauténtico en distintos momentos. Para este existencialista será la experiencia más que el pensamiento o la conciencia, la que otorgará al ser la oportunidad de construir un mundo, que al mismo tiempo lo construye. Al mismo tiempo que coexiste con otros seres con similares características y deseos de construir y reconstruirse, de interactuar.

Así se observa un ser que también es comunicación, la cual no sólo le permite interactuar e intercambiar información con otros seres humanos, sino que también es por medio de lo comunicativo que logra crear vínculos afectivos, dejando de lado lo que el uso de la razón, la conciencia e incluso la propia experiencia le proporcionen.

Jean-Paul Sartre en el Existencialismo es un humanismo (1946) pone de manifiesto, entre otras cosas, que la existencia humana precede a la esencia, en el entendido que el ser humano *es* con base en lo que él mismo se ha hecho. Es decir, no basta con tener conciencia de que se existe sin antes caer en la cuenta de que esa existencia se encuentra en un mundo ya construido.

Reafirma la idea de que el ser es conciente y responsable tanto de su propia existencia como de la del otro. Asume que los individuos se encuentran ensimismados en sus proyectos y la realización de los mismos, dado su grado de subjetividad y sobre todo de

libertad. Al respecto de este último concepto dice se generan tres sentimientos en el hombre; angustia, desamparo y desesperación.

- Angustia; ante el hecho de que es uno mismo el responsable de sí mismo y de los demás.
- Desamparo; porque la elección se hace en soledad.
- Desesperación; porque no es posible un control completo de la realidad en la realización del proyecto. (Echegoyen, 2010)

El concepto de libertad será entonces para el pensamiento sartreano el punto clave de todo conocimiento, a partir del cual el hombre se construye y es construido por el mundo que le rodea. No obstante hace énfasis en el hecho de que el hombre siempre busca imponer su voluntad. (Ávila, 2010: 77) Una voluntad que llevaría al individuo a la imposibilidad de las relaciones humanas, sean éstas de pareja, familiares, amigos o dentro de estas organizaciones.

Como se observa es una postura un tanto más centrada en criterios de mayor o menor poder, de mayor o menor control en tanto existe una mayor conciencia y libertad del ser. Para efectos de este trabajo, lo relevante es rescatar la importancia que este autor hace de la comunicación por medio de la cual, propone, podríamos los seres humanos coexistir. Aunque con pocas probabilidades de comprensión y acuerdos.

Finalmente a éste se le atribuye la frase “no hay moral en el mundo”, afirma que no existen los valores y que por lo tanto, las únicas relaciones posibles basadas en una libertad absoluta serían las utilitarias dado que el ser se muestra de una forma según su conveniencia o lo que desee obtener del otro. No por algo su frase “en el desayuno el otro es un infierno”.

Por otro lado Karl Jaspers en su obra, Filosofía de la existencia (1937) propone que el ser se encuentra en una búsqueda constante más que de sentido, de una trascendencia, dado que el raciocinio y las leyes lógicas no le son suficientes. “El hombre (...) es algo más que un

cuerpo que se va estropeando, porque lo esencial es, claro, la obra que el hombre realiza, lo que el hombre deja aquí para los demás”. (Kundera, 1968: 196)

“El interés de este autor es el adoptar la filosofía para explicar aquellos aspectos de la existencia del ser y el mundo que son de la mayor importancia pero que no pueden ser enteramente reductibles al conocimiento racional y científico”. (Ávila, 2010: 78)

En este sentido, la filosofía apostaría por tres aspectos fundamentales: el estar ahí, donde se encuentra el mundo objetivo que observamos y experimentamos; el ser uno mismo, en su individualidad y libertad de elección y decisión; y el ser en sí, que busca la trascendencia de su ser y el mundo. (Jaspers, citado en Ávila, 2010: 78)

Contrario a lo que Sartre decía sobre la imposibilidad de las relaciones humanas, este autor afirma de manera similar a Heidegger que se crean lazos que aunados a experiencias en común, generan sentimientos de cariño, estima, afecto, empatía, amor. Conceptos que como se estudió en el capítulo anterior habían sido ignorados por las ciencias clásicas, por ser considerados subjetivos y, se acepte o no, más complejos que una máquina operativa.

Hasta aquí se tienen las bases de lo que las ciencias clásicas se habían encargado de ignorar y que era necesario replantear, es decir, no sólo la existencia del ser humano en el mundo sino de la compleja naturaleza del mismo. Se tiene entonces un cambio de paradigma en cuanto al concepto de ser humano ya que de ser considerado una simple mano de obra, reducido a una caja negra, ahora se mira entre otras cosas como:

- Productor de todo conocimiento.
- Protagonista de su propia historia.
- Capaz de aprender y significar.
- Dotado de pensamientos y expresiones.
- Referido a experiencias y sensaciones.
- Dotado de intencionalidad.
- Que se conmueve, motiva, entusiasma.

- Que también sufre el drama de su finitud.
- Busca una trascendencia.

El sujeto deja de ser algo simple, completo, acabado y reducido para convertirse en un ser – actor complejo, incompleto, inacabado, irreductible, en una palabra inabarcable. Se tiene entonces un ser que es libertad, que es comunicación, que es conciencia, que es emociones y que es imposible de conocer, pero sobre todo que es voluntad de hacer, decidir, elegir, sentir.

La fenomenología existencialista significa entonces un gran cambio de paradigma que lejos de confirmar esa lucha entre la ciencia y la filosofía, lo que hace es reintegrarlas aceptando las aportaciones que cada una con sus vertientes hacen al estudio no de un sujeto que conoce un objeto, sino de un actor inmerso en un mundo.

De un modelo racionalista propuesto por Descartes que presuponía una brecha entre un sujeto cognoscente y su objeto de estudio, a un modelo planteado por Heidegger ahora enfocado más que en separar en aceptar que no puede haber un mundo sin un actor que lo observe, lo perciba, lo viva, así como tampoco un alguien que no se encuentre ahí, en un mundo dado.

Ahora más que un sujeto aislado o que participa del proceso de conocimiento se trata de un actor que interpreta su existencia y que es capaz de otorgarle un significado a cada una de sus acciones para de esa forma encontrarle un sentido a su existir y al mundo que lo rodea.

Acciones que son referidas también al uso del un lenguaje como portador de sentido tal como decía Maurice Merleau-Ponty como construcción mental abstracta fundamentada en el cuerpo físico. (Ávila, 2010: 82)

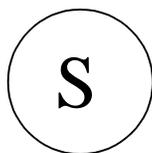
El objetivo que para la ciencia consistía en conocer, abarcar y controlar una realidad objetiva basada en leyes universales y verdaderas, para la filosofía será el reconocer y proponer la imposibilidad de llegar a conocer una realidad, sino se cuenta primero con la

existencia de un sujeto, ahora actor, que sea capaz de dar cuenta de la subjetividad en el mundo. Así mismo se rompe con el idealismo en tanto que no se contempla un único actor en el mundo, sino a una multitud de actores esperando representar su propia realidad en un mundo construido, en el cual, se formarán grupos, asociaciones, organizaciones, colectivos, etc., donde se mirarán multitud de puntos de vista que generarán multitud de realidades.

Lo anterior no tiene porqué ser un problema, si se toma en cuenta la idea de unidad, de comunión, de ser uno solo en el mundo. Creando a través de estos colectivos, realidades alternas, mundos paralelos aunque paradójicos, donde comunicar es uno de los actos que el hombre realiza para la construcción de su existencia y la formación de vínculos emocionales.

Hasta aquí se ha complejizado el concepto de ser humano – actor con base en los planteamientos fenoménico existencialistas. Conviene ahora reflexionar sobre ese otro elemento inherente al ser y que es el mundo en el que existe. Pues como se muestra en el siguiente modelo, comienza a mostrarse que el sujeto ahora actor, lejos de estar relacionado con un objeto, estará más bien orientado con un mundo en paralelo.

Modelo de transición



(Ávila, 2010, 80)

2.1.2. Fenomenología social

Si bien las aportaciones de los autores revisados sirven como punto de partida para un nuevo modelo de pensamiento al menos del hombre, eso no significa que la ciencia clásica haya aceptado fácilmente a la subjetividad como verdadera y absoluta. No obstante es real que a la par de un cambio de este paradigma subjetivo, se tuvo que revisar y complejizar así mismo el concepto de mundo.

Un mundo que además de físico donde se observan objetos tangibles, medibles, cognoscibles e influenciables para la construcción del actor, emergen otras características como se verá, de un mundo dotado de ideas, de experiencias, de aprendizajes, de emociones, en sí de acciones propias de actores que son, como ya se dijo, naturalmente complejos. Así será la sociología interpretativa aquella disciplina que tendrá como objetivo interpretar el sentido o significado de las acciones de los seres humanos inmersos en un mundo específico a la par de una vida cotidiana finita y enriquecedora en la propia experiencia del ser.

Para efectos de este trabajo se revisarán las aportaciones de autores como; Karl Popper (1971) que crítica las posturas fenomenológicas, Ian C. Jarvie (1972) que propone una serie de mapas mentales, Alfred Schütz (1973) que enfatiza en la importancia de la vida cotidiana y Peter L. Berger y Thomas Luckmann (1993) como precursores de una reconstrucción de la realidad social.

Karl Popper (1902 – 1994) será uno de los principales autores en criticar duramente dichas posturas sobre la subjetividad anteponiendo una objetividad sin sujeto cognoscente. Se autodefinirá como un eterno realista y será estudiado por varios autores en tanto, si bien no habla explícitamente de tres tipos de realidades, si se podrían implícitamente considerar en su teoría denominada de los Tres Mundos.

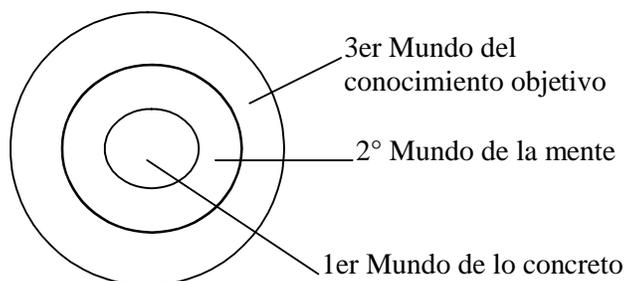
Así pues se tienen tres tipos de realismos; el metafísico, el epistemológico y el de sentido común. En el primero se referirá a ese mundo real, independiente de que haya alguien que lo conozca o no y cuyo modo de ser es independiente de tal conocimiento.

En el segundo se propondrá que el conocimiento está relacionado con el modo de ser de las cosas mismas ajeno a las construcciones subjetivistas que se tengan del mundo exterior. Finalmente en el tercer tipo se hablará de aquella actitud sensata, realismo en el sentido de razonable. (Navarro, 2010)

Como se observa, en ninguna clase de realidad toma en cuenta la participación del sujeto en la construcción de conocimiento, al contrario, la niega y excluye proponiendo nuevamente un modelo de pensamiento objetivista científico, alejado de todo conocimiento subjetivo empírico, catalogando incluso a los estudiosos como filósofos de la creencia.

No obstante, para efectos de este trabajo se considerará más que el contenido a cerca de su Teoría de los tres mundos, el modelo en sí mismo que será importante para la formación de modelos posteriores que comienzan a reflexionar sobre la necesidad de pensamientos cada vez más complejos. Así plantea la existencia de los siguientes mundos:

Modelo K. Popper



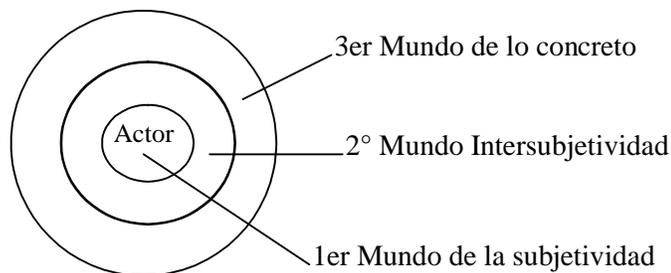
(Ávila, 2010: 86)

Al final será sólo el mundo que es capaz de ser comprobado científicamente el que tendrá validez para la producción de conocimiento, es decir, el mundo objetivo en los que no sólo se deja nuevamente excluida toda subjetividad humana sino incluso al ser humano. Así mismo, se observa una deficiencia en tanto es incapaz de proponer un mundo de lo social en el que el hombre – actor coexiste inevitablemente.

Aparece entonces la propuesta de Ian C. Jarvie, discípulo de Popper, que recupera en un nuevo modelo aquel mundo social en el que los actores llevan a cabo sus acciones siendo capaces de transformarlo y al mismo tiempo ser transformados por éste. Según este autor, sólo los individuos tienen objetivos o metas y por lo tanto son capaces de acción. (Ulin, 1984: 73)

Lo que para su maestro es un mundo objetivo, para Jarvie son mapas mentales. Dichos mapas (mundos) son simultáneos y orientan en mayor o menor medida las acciones de los actores en tanto perciben y experimentan, formando así redes sociales y relaciones intersubjetivas. Replanteando así tres tipos de mundos:

Modelo I. Jarvie



(Ávila, 2010: 86)

Es mediante este planteamiento de mundo social que existe un primer acercamiento a una teoría sociológica de la acción donde los actores serán determinantes para la construcción

de una complejización de mundo que hasta ese momento había sido contemplado bajo visiones objetivas y reduccionistas. Definiendo una acción social como aquella “que en virtud del significado subjetivo que le atribuye el individuo actuante, tiene en cuenta el comportamiento de otros”. (Ávila, 2010: 87)

Uno de los teóricos en enfatizar sobre la acción social es Max Weber (1864 – 1920) para quien los actos sociales se convierten en actos individuales racionales que las más de las veces tienen que ver con un intercambio de intereses que con la formación de vínculos afectivos o emocionales.

El pensamiento weberiano pugna por una comprensión del mundo que de cuenta de las acciones que el actor realiza en su afán de otorgarle un significado y un sentido a su existencia y al mundo, ya que toda acción lleva siempre una intensión en sí misma. Una comprensión que sólo el científico especialista es capaz de asumir en su papel de observador de los actos de los otros.

Alfred Schütz (1899 – 1959) será quien se centre en una definición más precisa de lo que Weber propuso respecto a este concepto y el de acción social. Recurre a la intersubjetividad como concepto clave que da cuenta de las acciones de los actores en su cotidianidad. Ya que es en ésta, en el aquí y ahora que se miran los unos a los otros, donde se escuchan y son escuchados.

Propone así una comprensión de las acciones del otro orientadas más a la deducción de los posibles motivos por los que se actuó de tal o cual forma, que una descripción determinante de los mismos. Resulta de pronto imposible saber a ciencia cierta el significado real de las acciones, cuando el actor cuenta con una infinita gama de posibilidades de actuar. Así como del otro, de interpretar o presuponer estas posibilidades.

No obstante, plantea que es mediante una serie de corrientes internas de conciencia que el actor es capaz de otorgarle un sentido a su actuar en el mundo, entonces se convierte en una actividad reflexiva que además se encuentra inmersa en un espacio y tiempo determinados.

Más aún si se toma en cuenta un mundo cultural, que permite conectar al hombre con su historia donde actores y estructuras sociales se influyen recíprocamente. (Ávila, 2010: 88)

Para Schütz existen dos campos; el de mundo de vida y el de la vida cotidiana. El primero es aquel donde el actor vive la intersubjetividad de una manera general y extensa que enriquece su existencia porque lo dota de una infinidad de sentidos. Mientras que el segundo es sólo una porción de ese mundo donde el actor experimenta en menor medida de sentidos y significados inmersos en su cotidianidad. Lo cual no quiere decir que empobrezca la existencia del ser, sino que al considerarse fragmentos o porciones proporcionan aprendizajes y experiencias que serán, entre otras cosas, las que construirán ese mundo de vida.

Así mismo hace una distinción entre *actos* y *acciones*. Para este autor un acto representa lo que ya está hecho, a lo cual se le atribuye un significado porque es algo ya realizado a diferencia de una acción que es en esencia el proceso de llevar a cabo tales actos. Se puede decir que los primeros están vinculados con el pasado mientras que los segundos se refieren al presente.

Finalmente esta división hace referencia también a lo que Schutz llama motivos *porque* (pasado) y motivos *para* (futuro). Donde los primeros tienen que ver con los actos, con lo que el hombre es capaz de reflexionar por que es algo ya hecho, mientras que los segundos se enfocan más en la visión de un futuro, mismo que se va construyendo con las acciones en el presente vivido.

Lo rescatable de la obra de Schütz y en sí de la sociología interpretativa es su interés por tomar en cuenta más que las acciones sociales en general, aquellas acciones individuales inmersas sí en un mundo, sí en una sociedad pero sobre todo llevadas a cabo en la vida cotidiana, en el presente, en lo que el actor está pasando y experimentado justo en ese momento.

Es en esta vida y no en otra, ni pasada ni futura, donde el hombre se va construyendo y va construyendo su realidad y las de los otros. Bien puede ser un espectador más, bien puede convertirse en un elemento que determine la existencia del otro. De una u otra forma, se crearán vínculos o relaciones interpersonales sólo en el proceso de vivir, de la vida cotidiana.

Lo interesante radica cuando una organización (mundo de vida) cuenta con una determinada cantidad de miembros (vidas cotidianas) los cuales interactúan en un espacio y tiempo dados, que además cuentan con similares características para significar e interpretar las acciones del otro pero con percepciones, intenciones y voluntades diversas.

En este sentido las propuestas de Berger y Luckmann continuadores de Schütz, en su obra *Construcción social de la realidad* (1993) apuestan por una reconstrucción de lo social ya establecido, por el estudio del hombre de la calle (quien) vive en un mundo que para él es “real”, aunque en grados diferentes, y “sabe”, con distintos grados de certeza, que ese mundo posee tales o cuales particularidades. (Berger y Luckmann, 1993: 13)

Retoman el concepto de vida cotidiana como esencial en la comprensión de un mundo de vida como tal para el ser humano, dado que es en esta vida cotidiana donde el hombre interpreta, experimenta e interactúa con otros individuos y por lo tanto proporciona al mundo significados subjetivos en común.

Esta vida cotidiana para los autores es objetivada en tanto el actor aprehende de una realidad que le es impuesta, que es independiente de ellos y que además es ordenada, dado que los fenómenos ya existían antes de que el individuo se encontrase en el mundo, es decir, objetivado.

Es así como el lenguaje será el vehículo por medio del cual el hombre significará este mundo objetivado y ordenará según su propia existencia, su vida cotidiana. El lenguaje marca las coordenadas de mi vida en la sociedad y llena esa vida de objetos significativos. (Berger y Luckmann, 1993: 39)

Al igual que Schütz, proponen un mundo de vida general, que es intersubjetivo, común y colectivo, libre de reglas sociales donde se encuentran por ejemplo; la nacionalidad, la cultura, la ideología, etc. y ese mundo de vida que es más particular, centrado en el actor y en cual se articulan las interacciones con las que se medirán sus competencias comunicativas.

“Estoy solo en el mundo de mis sueños, pero sé que el mundo de la vida cotidiana es tan real para los otros como lo es para mí. En realidad, no puedo existir en la vida cotidiana sin interactuar y comunicarme continuamente con otros”. (Berger y Luckmann, 1993: 40)

Por lo tanto la capacidad que tiene el actor de interactuar en su mundo que también es el mundo del otro, mediante el uso del lenguaje como elemento de significación, es lo que la comunicación medirá y en su momento integrará las interacciones subjetivas.

Hasta este momento se han expuesto planteamientos desde la perspectiva de la fenomenología, así como el existencialismo y humanismo, a la par de una sociología comprensiva interpretativa. Se ha visto como el concepto de actor y mundo se han ido complejizando en la medida que se ha aceptado la diversa y compleja naturaleza del ser.

Si bien no ha sido aceptada del todo la subjetividad y la participación del sujeto en la construcción de conocimiento, por lo menos ya existe un interés por parte del propio científico de considerar un pensamiento que contemple al menos cuatro elementos importantes; un ser humano, ahora llamado actor, un mundo en el cual interactúa en su vida cotidiana, una serie de acciones cargadas de significados y finalmente un acto comunicativo como integrador de los anteriores.

Conviene a tratar en las siguientes líneas la construcción de las contemporáneas teorías de la comunicación que han enriquecido los conceptos de acción social, en mundos complejos. Empero antes de abordar dichos planteamientos a continuación se muestra el nuevo modelo que va dando forma al modelo que se pretende plantear al final de la obra.

2.1.3. Teoría de la Acción Comunicativa

A partir de este momento la comunicación será un importante elemento para la formación de propuestas de que den cuenta de la subjetividad y de las interacciones que llevarán a cabo los actores inmersos en su vida cotidiana no sin un orden social e institucional que articule el mundo de vida en sociedad.

El concepto de comunicación como acción social tiene sus orígenes desde, como se vio en el capítulo anterior, la sociología de E. Durkheim y T. Parsons donde ambos aunque en distintos momentos hablan de las acciones sociales desde una perspectiva institucional, basada en un deber ser y en lo colectivo y cultural.

Para Talcott Parsons en su Teoría General de la Acción (1957) el actor tiende a comportarse de acuerdo a una serie de reglas y normas sociales que influirán en sus interacciones con otros individuos en sociedad, es decir, sus acciones serán condicionadas y sobre todo sancionadas, para lo cual propone así categorías de acción, de acuerdo a tres sistemas básicos:

- Individual; aquellos impulsos, actitudes y destrezas.
- Social; aquellos roles y expectativas que se tienen de él.
- Cultural; aquí se configuran los dos anteriores, mediante la interiorización e institucionalización. (Ávila, 2010: 101)

Lo importante de este autor es el concepto de rol social ya que de aquí las interacciones estarán condicionadas a una serie de normas, a cómo se deben socialmente llevar a cabo estas relaciones, incluso plantea el concepto de sanción que será el medio por el cual se garantice el cumplimiento de dichos roles sociales.

Al respecto Emilio Durkheim hablará de una acción humana en el sentido de que la sociedad es algo externo a éste, ya sea individual o colectivamente el hombre tratará de cumplir con alguna función social, con algún rol pre establecido y sobre todo penalizado.

Lo anterior habla de que sólo se podrán llevar a cabo acciones sociales y colectivas, cohesionadas y reguladas en todo momento por una moral pública. Una moral que según el autor garantizará que las acciones sociales mantengan el orden que se desea alcanzar en todo sistema social y colectivo.

Claro que no todo será socialmente regulado ni las interacciones se determinarán por el grado de moralidad que se tenga. Al respecto Karl Marx (1818 – 1883) se encargó de defender y proponer un modelo dialéctico que contemplaba no sólo una visión condicionada y cohesionada, sino que apostaba por una visión transformadora, por un cambio social e individual.

Según Marx lo que guiará las acciones de los actores en sociedad será el cumplimiento de sus necesidades y la relación que guarden estos con su ambiente. Entre lo que piensan (ideas) y lo que actúan (acciones) existe un conflicto en tanto están consientes de sus deberes sociales pero también del deseo de cumplir ciertas satisfacciones personales.

Por lo tanto “la acción se haya determinada en principio, por la naturaleza misma de los medios de vida con los que cuentan los hombres y que tratan de reproducir y en la medida que esto ocurre, se reproducen los medios de existencia necesarios para la actividad humana”. (Marx, citado en Ávila, 2010: 103)

Hace énfasis en las fuerzas productivas de trabajo y las condiciones de las relaciones sociales de producción y la división del trabajo, ya que serán estas divisiones (jerarquías) las que determinen en gran medida las relaciones entre los individuos y en sí de todo el sistema social.

Dichos preceptos serán retomados más tarde por Jürgen Habermas en su obra Teoría de la Acción Comunicativa (1989) uno de los autores que hasta el momento ha planteado uno de los modelos de comunicación humana se puede decir, más completos y modernos en tanto analiza a la sociedad desde un punto de vista del mundo de vida y el sistema social como tal que se encuentran en juego simultáneamente.

Habermas estudia a la sociedad como un conglomerado de sistemas complejos, estructurados, donde el actor desaparece transformado en procesos (sistema-racional-burocrático), y por otro lado, también incluye el análisis sociológico que da primacía al actor, como creador inteligente, pero a la vez sumergido en la subjetividad de los significados del mundo vital. (Vargas-Mendoza, 2006)

Si bien está consciente aunque no de acuerdo de que algunas acciones sociales están determinadas normativamente, también lo está en el sentido de crear un mundo y una sociedad que algún día alcance el ideal de emancipación, para esto propone a la comunicación como aquella acción integradora y mediadora de las demás acciones.

En cuanto a la racionalidad tanto de la acción como social, Habermas realizará una fuerte crítica hacia Weber y su modelo sobre los estereotipos ideales en su tipología oficial de la acción, donde su hipótesis principal seguirá siendo que las acciones racionalmente están guiadas por el fin que se persigue o por el grado de sanción que socialmente se le asigne al actor. Así, propone la siguiente clasificación de acciones:

- Arreglo a fines: pondera el elemento racional en términos de cálculo de medios para alcanzar un fin, se propone como paradigma de la acción racional, en una frase, “el fin justifica los medios” (teleológica).
- Arreglo a valores: pondera en términos de la consecución de un ideal, donde procura la eticidad de la acción, tiene escrúpulos sobre sus consecuencias (ideológica).
- Afectiva: se desarrolla bajo el influjo de un estado emotivo, no necesariamente persigue un fin o ideal, sólo se actúa por que se siente (emotiva).

- Tradicional: se desarrolla bajo el influjo de la costumbre y el hábito, no poseen una forma coherente y precisa, procede de un conjunto de ideales o símbolos (endémica). (Ávila, 2010: 106)

La primera crítica consiste en cuanto a que ponga a la acción con arreglo a fines como la principal, por encima de las otras que para los planteamientos habermacianos también forman parte de la subjetividad de los actores, tomando en cuenta que este tipo de acción se vale de cualquier medio o mecanismo para lograr el fin que se tenga, sea cual sea el fin, incluso si éste afecta o daña las interacciones.

La segunda crítica al modelo se refiere a que no todas las acciones que clasifica tienen que ver con una misma racionalidad ya que no todas persiguen una misma finalidad. Por lo tanto para cada acción tendría que existir un cierto tipo de racionalidad, “toda acción tiene una racionalidad” aunque no pueda ser la misma ya que cambia de acuerdo a los fines diferentes que persigue. (Habermas, 1987: 124)

Su labor consistirá en reordenar y construir con base en el modelo de los mundos de Popper y Jarvie y de los planteamientos de Marx sobre la transformación social, partiendo además de una sociedad de normas estructurada, un modelo más completo que da cuenta de la importancia de ese cuarto tipo de acción que es la comunicativa como mediadora y articuladora de los otros mundos.

Tomando en cuenta que para cada mundo corresponde un tipo de acción distinta según el criterio de pertinencia y valoración que tiene cada uno, se tienen los siguientes tipos de mundos según Habermas:

- Mundo Dramatúrgico; es el más cercano al actor y es definido como la frontera entre el mundo interior, íntimo y personal, y el mundo externo, del otro, de lo social (Ávila, 2010: 107). El actor abre y cierra el telón con base en lo que desea que el otro conozca de él. Es un actuar constante en el sentido literal de la palabra, es el espacio de la subjetividad

y libertad irreductibles, por lo tanto contiene el grado de conciencia, responsabilidad y compromiso que asumirá el actor ante su mundo de vida y vida cotidiana.

A este mundo corresponde un tipo de acción dramaturgica en tanto el actor se presenta ante el mundo y es libre de mostrarse de acuerdo a lo que él decida que es mejor con base en la situación en la que se encuentre. Su objetivo principal es hacer sentir, es compartir/recrear una vivencia en común y disfrutar de las emociones y sensaciones de las que sea capaz el propio actor.

El éxito o fracaso de su interpretación dependerá por un lado de la racionalidad instrumental, es decir, de esa capacidad del actor por lograr una comunicación/relación de empatía e identificación con el otro independiente de que sea verdadera y por el otro, desde una racionalidad comunicativa del mundo de vida; de la autenticidad con que se lleve a cabo la acción de modo que sea una comunicación honesta y transparente, cuidando que lo se expresa verbalmente coincida con lo que no se expresa de manera verbal.

- Mundo Normado; segundo mundo en donde el actor se encuentra con la subjetividad del otro, aquí las relaciones se encuentran determinadas por las reglas y las instituciones, “el comportamiento de los miembros de un grupo social que orientan su acción por valores comunes” (Habermas, 1987, I: 123) a diferencia de la acción con arreglo a fines de Weber, el actor si se guía por normas pero también hace uso de su libertad y es capaz de infringirlas o violentarlas.

La acción normada o normativa es la que corresponde a este mundo en tanto se toma en cuenta la norma, la cual es relativa y difiere según el grupo social que la nombre, sirven para la formación de acuerdos y el cumplimiento de éstos. Su finalidad es crear identidades e integraciones sociales, por lo tanto las acciones de los actores estarán encaminadas en buscar reconocimiento y pertenencia a ciertos grupos sociales. El que lo logre o no, dependerá de su capacidad de adaptación y adecuación a las normas de esos grupos de los que quiere formar parte, respetando los acuerdos y los códigos que se tengan.

- Mundo Teleológico: es el tercer mundo, objetivo y teleológico donde se encuentran los actores, el mundo y las cosas físicas en relación constante. Es en este mundo donde “el actor está dotado de un “complejo cognitivo-volitivo” por medio del cual no sólo puede percibir y distinguir un estado de cosas sino también desarrollar intenciones con la finalidad de traer a la existencia estados de cosas deseables”. (Habermas, 1987, I: 125)

Debido a que es en este mundo donde existen el poder, la riqueza y las cosas físicas y concretas en sí, es que el actor lleva a cabo un tipo de acción estratégica. Las interacciones serán más propensas a la competencia o lucha ya que se buscará imponer una voluntad mediante el convencimiento o persuasión para que el actor B haga exactamente lo que el actor A desea. Por lo tanto el éxito o fracaso del objetivo dependerá del tipo de estrategia que se emplee de acuerdo al fin que se busque. No obstante, el convencimiento puede darse mediante una comunicación que lejos de imponer, negocie y logre la creación de acuerdos entre los actores.

- Acción Comunicativa: esta acción no corresponde a ningún mundo no obstante, sirve de vehículo para la integración de los tres mundos anteriores. Ésta se referirá a “la interacción de al menos dos sujetos capaces de un lenguaje y de acción que (ya sea con medios verbales o con medios extraverbales) entablen una relación interpersonal. (Vargas-Mendoza, 2006)

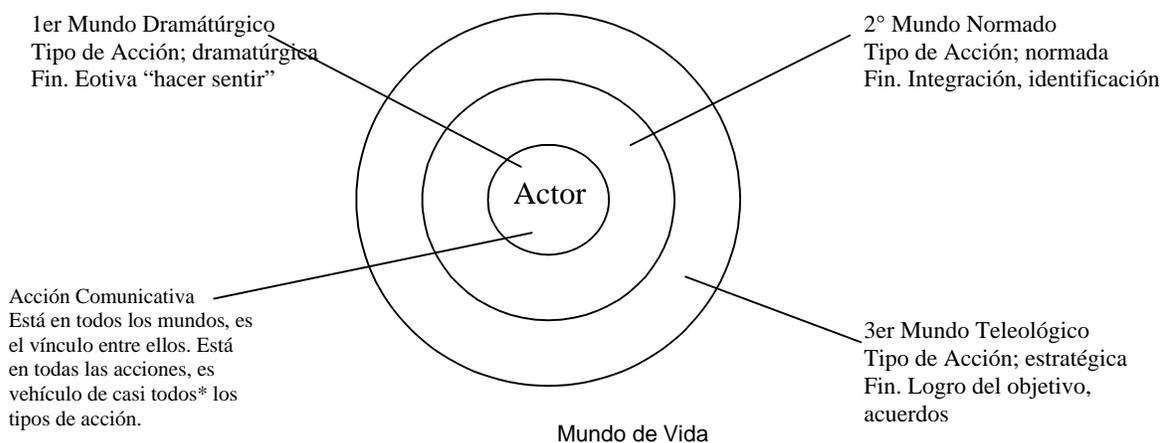
Es el tipo de acción que sirve de soporte y cumple con una función catéctica, es decir, un tubo que conecta al todo y por el cual pasan tanto las cosas físicas del mundo de vida como las subjetividades de los actores. Entran en juego las emociones, intenciones, percepciones, voluntades, libertades, valores, juicios, entre otros elementos, que tendrán un sentido en tanto la comunicación entre en juego.

Para esto sería necesario contar con un mundo de vida definido bajo la perspectiva fenomenológica como aquel mundo general donde los actores interactúan colectiva y comunicativamente en redes intersubjetivas o bien como “un acervo cultural de saber del

que los participantes de una interacción extraen interpretaciones previas y comunes”. (Schütz, 1973: 114)

Mientras que en la vida cotidiana el objeto de estudio es la construcción social individualmente, donde se podrían establecer las bases para un posible cambio social independiente de todo sistema institucionalizado, en el mundo de vida, el objetivo se centra en las relaciones continuas y simultáneas tanto de las acciones como de los mundos de vida y sobre todo la participación de los actores en la construcción de estos mundos. A continuación el esquema que ilustra la propuesta de este planteamiento Habermasiano.

Modelo de la Teoría de la Acción Comunicativa



*Nos referimos a casi todas las acciones, ya que las de orden teleológico - autónomas no requieren, recurrir a una acción comunicativa.

(Ávila, 2010: 111)

Así la acción comunicativa necesita de un mundo de vida o de lo co-dado, como lo nombra Habermas y aún Schütz, en el que existan códigos en común, donde se compartan historia, cultura, tradiciones, lenguaje, etcétera, de tal forma que los actores que participan de la interacción asuman la responsabilidad de verse coexistiendo en un mismo mundo, de llegar a negociar, de llegar a acuerdos.

Al respecto Habermas propone una serie de principios éticos que substituyen la racionalidad de lo formal institucionalizado por la ética comunicativa que plantean la posibilidad de mantener un diálogo con miras a negociar a consensar tanto los intereses de uno como de otro, dichos principios de ética comunicativa son:

1. Igualdad; en tanto los actores tienen derecho de ser escuchados y comprendidos por el otro, así como tienen obligación de escuchar y comprender cuando sea el caso, es una igualdad de expresión sin que sea descalificado a priori el discurso de uno u otro participante.
2. Autenticidad; en tanto lo que se dice es honesto y transparente, sean discursos negativos o positivos sólo habrá comunicación si no se pretende engañar o mentir al otro.
3. Pertinencia; en tanto son respetadas las reglas de las cuales se partieron para la realización de ese diálogo, de ser necesario un cambio, porque puede haberlo, es importante contar con la aceptación del otro para suspender momentáneamente esa interacción y llevar a cabo dicho cambio, de lo contrario no existirá comunicación.
4. Acuerdo; en tanto se toma la posición del otro para llegar a la finalidad misma del diálogo que son los acuerdos, pese a que éstos no sean benéficos para todos, se debe buscar en la medida de lo posible, una solución menos drástica para alguno de los actores.

Lo interesante de estos principios consiste en que las más de las veces son considerados idealistas dado su alto grado de dificultad por realmente llevarse a cabo tal cual como lo propone Habermas. No obstante, representan un intento por formar cada día mundos de vida que no asilados, sino integrados, en búsqueda de un equilibrio constante.

En otras palabras “el entendimiento busca un acuerdo que termine en la comprensión mutua del saber compartido, de la confianza recíproca y de la concordancia de unos con otros”. (Vargas-Mendoza, 2006: 11) A continuación se revisarán los aciertos de dichas posturas filosóficas así como de las aportaciones de los mundos concéntricos de Habermas, para formar así una fenomenología de la organización.

3. Propuesta de una Humanización Organizacional

Si bien en el primer capítulo se mostraron las principales críticas a los planteamientos clásicos, en este tercer momento corresponde resaltar los aciertos que las nuevas metodologías están aportando en el terreno de la comunicación organizacional con vías a una fenomenología/humanización de la organización, es decir, a un cambio de paradigma que ya contempla en sus supuestos un concepto integrador/complejo más que disgregador/simple.

En páginas anteriores se observó cómo desde que el hombre se comenzó a cuestionar sobre la manera en que se llevaba a cabo la construcción del conocimiento y más aún desde que aceptó que las ciencias clásicas se encontraban en una etapa de crisis epistemológica, fue que los estudios desde un enfoque filosófico comenzaron a tener fuerza y a ganar terreno.

De ahí que las siguientes páginas muestren los nuevos elementos a considerar si lo que se pretende es mirar cómo es posible la formación de organizaciones que superen los viejos modelos de pensamiento y dirijan ahora sus esfuerzos en las nuevas formas de mirar a la organización desde lo particular a lo general.

3.1. Aciertos de nuevas perspectivas Comunicativo - Organizacionales

Se tienen entonces hasta este momento los conceptos y elementos para la formación de teorías y metodologías que tienen como punto de partida la complejidad humana. Así se observa un primer cambio de pensamiento que fue del viejo modelo sujeto/objeto, al moderno modelo actor/mundo. Así, la fenomenología como disciplina filosófica fue la que se encargó de describir lo que en ese momento el sujeto era capaz de observar, percibir y experimentar. Se dijo también que surgió por la necesidad de tomar en cuenta la subjetividad del sujeto que conoce antes que el objeto que se desea conocer.

Y es que ¿quién es, sino el hombre el que da cuenta en primer instancia de la conciencia de sí mismo? Entonces se tuvo que aceptar la imposibilidad de llegar a un conocimiento pertinente si no se superaba primero este cuestionamiento. No obstante, se observó también que desde la propuesta kantiana era imposible llegar al conocimiento real del mundo y las cosas puesto que el hombre sólo es capaz de conocer representaciones de éstas.

Así existe una primera observación por parte de la ciencia clásica al respecto en tanto que la filosofía aspira a un conocimiento del ser humano en el mundo, pero en un mundo que jamás llegará a conocer salvo lo que para él representa, dicho de otro modo, se estaría afirmando que el conocimiento, incluso el científico es subjetivo.

Trasladado a una organización, lo anterior no representaría problema alguno si la mayoría de las organizaciones en la actualidad no trabajaran bajo las lógicas clásicas mecanicistas descritas en el capítulo uno. Es decir, el problema que enfrentan algunas organizaciones hoy en México es la resistencia por transformar sus estructuras y procesos que excluyen y cosifican a sus miembros, por temor al cambio o al fracaso o simplemente porque todo cambio implica riesgos y gastos que muchas veces las organizaciones no están dispuestas a afrontar.

Así, la tarea del fenomenólogo consistió en replantear que el conocimiento se obtiene sí a través de lo que el sujeto percibe y experimenta pero también por medio de un elemento racional que determina la manera en cómo se percibe y se experimenta. Todo lo que percibimos son hechos que se producen en el tiempo y en el espacio, que son dos formas que tiene la conciencia de estructurar la realidad, en eventos presentes, pasados y simultáneos, anteriores a la experiencia actual.

De esta forma se tienen realidades distintas en tanto la conciencia de cada actor es distinta como las representaciones (fenómenos) de los que forma parte y de los que da cuenta, así en la organización coexisten diversas realidades y diversas racionalidades que deben ser articuladas para lograr los fines organizacionales. Otro elemento a considerar son las

intenciones que estos tienen sobre sus acciones, ya que todo actuar presupone una intencionalidad, según vio con el fenomenólogo Franz Brentano.

Si toda acción presupone una intención porque esta intención dota de sentido a la misma, entonces en una organización se observa ese conjunto de acciones que constante, irremediable e intencionalmente estarán en juego, asumiendo que cada acción influirá en unos y otros momentos, así como en unos y otros actores. Aunque precisamente sea esta diversidad motivo de conflictos y frecuentemente de luchas entre los miembros de una organización por defender en todo momento su derecho de actuar de distinta forma.

Dado que esa intención genera un motivo de acción y lo que se busca es darle un sentido a esa acción, es que se comenzó a reflexionar sobre que el ser humano en realidad desea antes que conocer el mundo, encontrarle un sentido, un para qué a su existencia.

No es raro encontrar en las organizaciones esta característica del ser si se observa que en un porcentaje mayor, los empleados cuentan con un motivo y una razón de estar en ese lugar. Lejos de hacer un catálogo de motivos, lo que es importante resaltar es que en la realidad cada individuo interpreta más allá de un rol, un papel personal de presentarse ante los demás e interactuar, cuya intención y significado nunca es totalmente accesible a los demás.

Algo similar ocurre en los métodos cualitativos para el estudio de las organizaciones que van de la mano con estos razonamientos fenomenológicos. Mientras los cuantitativos se enfocan en lo medible, demostrable y exacto, la labor de los cualitativistas consiste en aquellos métodos flexibles, dinámicos, que buscan profundizar y sobre todo comprender el sentido de las acciones de los sujetos.

Quiere decir entonces que una vez consciente de su existencia, el ser humano también reconoce la existencia del otro. Percibe no sólo de manera individual sino también inmerso en una sociedad en una organización. Para esto hará uso de su cuerpo que es el único medio

según se vio con Merleau-Ponty, del que dispone el individuo para percibir, para experimentar, para expresar, para existir en el mundo.

De esta corporeidad y percepciones es que el ser humano como se vio, es libertad de ser, pensar, actuar y decidir, pese a que sus juicios sean condicionados o determinados por el entorno él actúa de acuerdo a esa voluntad que considera que es lo mejor para su existencia y su vida en general. O en el último de los casos lo que podría ser menos peor para éste.

Entonces el ser humano antes que un mero instrumento de trabajo cosificado en una caja negra, es entre otras cosas, conciencia de sí mismo y de su entorno. Por tanto si bien el ser es libertad, también es responsabilidad y conciencia de que esa libertad termina donde empieza la del otro.

El ser en libertad desea expresarse, desea experimentar y disfrutar y/o padecer de lo que esa libertad le ofrece. Sin embargo, es real que a la par de ese deseo de un solo individuo existen millones de deseos más que están esperando ser cumplidos. Por lo tanto tampoco se trata pues de abusar de esta cualidad del ser humano, esperado que sea tomada en cuenta una única libertad, un único deseo y un único sentir.

Y es que además de gozar de esa libertad el ser humano como ser social, gusta y necesita de la convivencia con el otro y de las interacciones no sólo sociales sino afectivas que se generan, por lo tanto buscará en uso de su libertad en la medida que ésta le permita interactuar con otros individuos. De aquí la importancia de la comunicación como instrumento mediador de dichas interacciones.

Pese a los planteamientos sartreanos sobre la imposibilidad de las relaciones humanas y la lucha de poderes, existen mentes que como Habermas apuestan por la creación de acuerdos y negociaciones que lleven a la humanidad a coexistir e interactuar, por medio de una acción comunicativa. Estas acciones como se vio se llevan a cabo no en un sólo mundo, sino en mundos concéntricos, integrados y complejos.

Es aquí donde las subjetividades se desarrollan y van construyendo la realidad, una realidad que es distinta para cada individuo y que así como es formada por los actores, los actores son contruidos por ésta.

Cada mundo supone un tipo de acción diferente y según la acción es la finalidad que se persigue, es por eso que la comunicación como sistema mediador, entrará en juego para conseguir que esos mundos conserven en mayor o menor medida un equilibrio, una congruencia, que si no constante por lo menos que no lo lleve a la imposibilidad de la convivencia y coexistencia.

Con esto se entiende que los actores no cumplen un simple proceso mecánico, ni lineal ni automático, sino un proceso complejo que cuando entra en juego la comunicación tiene mayores posibilidades de llegar a un entendimiento, a la flexibilidad de acuerdos, al conocimiento del otro a partir de que se acepta así mismo como un ser libre y consciente, pero también complejo por naturaleza.

En conclusión estos modelos de pensamiento significan una apertura al cambio, a las transformaciones tanto individuales como colectivas. Se trata ya no de controlar y manipular sino de dialogar y negociar. Se trata de visiones y paradigmas que lejos de cosificar integren a los unos con los otros, pero desde perspectivas completas, complejas, ambiguas, inciertas e impredecibles.

O para decirlo en otras palabras “no se trata de retomar la ambición del pensamiento simple de controlar y dominar lo real. Se trata de ejercitarse en un pensamiento capaz de tratar de dialogar, de negociar, con lo real”. (Morín, 1990: 23) El objetivo finalmente no es la creación de organizaciones ideales o perfectas, dado que la perfección no existe así como los ideales sólo existen en los pensamientos, con pocas probabilidades de realización.

3.1.1. Hacia una Humanización de la Organización

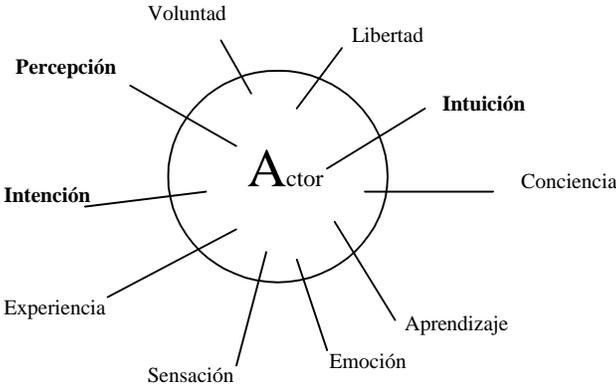
Conviene una vez revisados los planteamientos de las teorías de la comunicación y organización desde las propuestas fenomenológicas y de la sociología comprensiva, integrar más que disgregar, los elementos que entre ambas posturas puedan contribuir en la formación del modelo de humanización organizacional, que dé muestra de la importancia de considerar antes que otra cosa, que el conocimiento no puede ser verdadero si no es subjetivo, o dicho de otra forma, no puede llegar a conocerse sino es por medio de la propia naturaleza humana.

Así pues la comunicación organizacional, al menos en México, que emerge como una subdisciplina que intenta apoyar el fortalecimiento y mejora organizacional, adolece también de una sólida teoría que dé cuenta tanto de lo rígido del carácter científico como lo flexible del campo humano y social. Es por eso que a lo largo de este trabajo se ha intentado mostrar que si bien es importante estar a la altura de las exigencias científicas, también es necesario recuperar el lado subjetivo y humano del ser mismo y reconocer que es punto nodal de toda organización humana.

Con la filosofía fenomenológica, se tiene que es partir de estas reflexiones que existe una recuperación del sujeto, al tomar en cuenta que es con base en sus experiencias y su existencia misma que podrá llegar a un conocimiento. A partir de este momento, como se mostró, serán la percepción, la intuición, la intención, entre otras características, los que le darán al ahora, actor organizacional, una idea más o menos exacta, de su realidad. Tal como se muestra en el esquema 1 es que las características del ser humano serán las que contenga el actor organizacional.

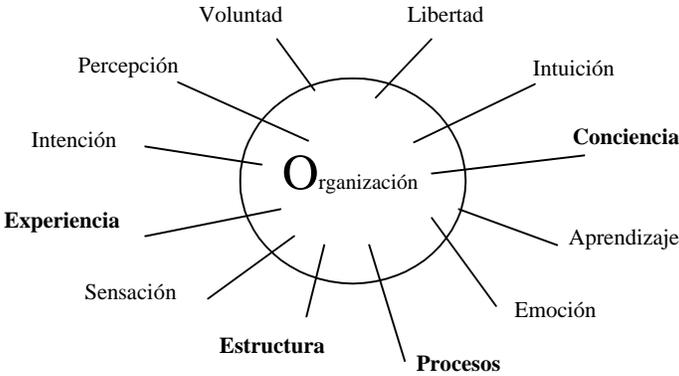
Ahora será el actor inmerso en su naturaleza lo más importante para la obtención del conocimiento, pues como se vio desde la propuesta de Kant existe sólo la posibilidad de conocer las representaciones de las cosas, jamás la cosa en sí misma. Con base en esto es que se pretende partir, para plantear esta propuesta de lo humano de la organización, de la

afirmación que ella misma son los seres humanos que la forman, que la integran, en una palabra, que le dan vida.



Esquema 1

Si se toma en cuenta la propuesta de Brentano, como se plasmó en el capítulo dos, respecto a las operaciones mentales que el sujeto realiza, se tendría una organización basada en las formas y contenidos de sus propios procesos y dinámicas que le darían un sentido y una intención a su existencia, es decir, se estaría hablando de organizaciones conscientes de sí mismas y de su entorno. Así en el esquema dos se mira que la organización es paralela a los procesos que vive todo actor organizacional.



Esquema 2

Todo lo anterior partiendo de que son los propios actores quienes reflexionan, perciben, experimentan y son conscientes de su existencia en ella. Lo cual no necesariamente tendría que recaer en la aceptación de pertenecer a una estructura organizacional, de

procedimientos rígidos e inflexibles, como los criticados en el capítulo uno, sino desde esta propuesta que intenta ofrecer un para qué se existe o no en alguna organización.

Para fortalecer esta idea será más adelante con Husserl con quien se reafirme que el sujeto sí está en búsqueda de un sentido, pero que será mediante el uso de los mapas mentales, de la racionalidad, de los juicios, que entren en juego factores que influyan en el verdadero sentido del ser y sus expresiones en el mundo.

Tratando de aplicarlo a una organización, se observa que ésta no puede escapar al uso de una racionalidad la cual es, en mayor o menor medida, la que le da estructura, forma y sentido a sus procesos y dinámicas, sin embargo, el cambio radicaría en que esa racionalidad estuviera orientada al beneficio de sus miembros, es decir, al beneficio de ella misma.

Desde el momento en que el actor, en uso de su libertad y voluntad, opta por pertenecer o no a tal o cual organización, al mismo tiempo que la organización le abre las puertas para que forme parte de ese lugar, se cree que asume, con base también en sus propios criterios y lógicas, que existen ciertas reglas y normas que, si así lo desea, necesita y debe cumplir.

Mas, lo que no es correcto suponer es que por ser el miembro organizacional conciente de su rol o función, ya no busque la manera de dirigirse de distinta forma o de hacer algunas modificaciones, las cuales podrían llevar a escenarios desordenados que no necesariamente perjudiciales para la organización.

Es por lo anterior, que este nuevo modelo de organización humana plantea la posibilidad no de suspender toda racionalidad organizacional, haciendo a un lado las estructuras o procesos, más bien de lo que se trata es de partir de la racionalidad existencial, de los miembros que la habitan y que en primera instancia, son los que le dan seguimiento a esos procedimientos.

Siguiendo con la propuesta, será más adelante con las aportaciones de los existencialistas y humanistas que se pondrá de manifiesto la importancia que el ser hace de sí mismo y su existencia en el mundo, con lo cual se plantea la posibilidad de que el conocimiento es verdadero en tanto es subjetivo, es decir desde el valor y el sentido que tiene para el propio sujeto.

Al respecto es Kierkegaard quien se encarga de enfatizar la importancia que tiene el ser existente, del estar aquí antes que intentar darle un significado o sentido a esa existencia. Plantea que será la experiencia de cada ser la que lo ayudará a descubrir y comprobar que está vivo, o dicho de otro modo, lo ayudará a llegar a la verdad.

No obstante este autor, no sólo plantea la importancia de la racionalidad y la experiencia pues como se vio, también le otorga un valor a los sentimientos, emociones y sabores que en definitiva proporcionan un panorama más amplio para una verdadera existencia humana. Lo relevante de este autor es evidenciar que en efecto toda subjetividad es verdadera pero también toda verdad es subjetiva.

Trasladado al modelo que nos ocupa, una verdadera humanización organizacional sería aquella que aceptara la imposibilidad de formarse así misma como un ente homogéneo, racional y objetivo, pues como se ha planteado, que existen tantas experiencias, subjetividades y racionalidades como seres “existentes” en el mundo. Así, del mismo modo se parte de reconocer la existencia de organizaciones diversas, heterogéneas, con lo cual queda establecido que ningún trabajo puede aportar una receta general o mágica que en automático asegure la eficacia y eficiencia de todas las organizaciones.

Así pues será el existencialismo de Heidegger el que muestre la importancia de la existencia aunque no sólo de ser, sino de un objetivo, un para qué se existe, de un proyecto. De ahí que distinga entre seres y entes, donde para la organización no son los entes sino los seres los que le dan sentido y valor.

Partiendo de esta premisa aporta un elemento significativo para este análisis y que es la experiencia en la individualidad del ser pero al mismo tiempo en colectivo. Esta característica según el autor, lo llevaría a la construcción sí de su mundo pero un mundo que al mismo tiempo lo construye.

Desde esta perspectiva, la organización humana reflexionaría sobre dos supuestos, uno donde el actor organizacional, crea su realidad con base en lo que no es porque lo hace en colectivo, inmerso en una sociedad y otro, donde la organización asuma que es ella misma con este collage humano que existe y existe para algo, que ya no solamente para las lógicas administrativas criticadas en la primera parte.

Así, seres y organización, coexistirían bajo la premisa que necesitan del otro para ser, para existir, para habitarse. La comunicación en este sentido aparece como un puente que une a los unos y con los otros, como la gran mediadora de realidades, de subjetividades que interviene en el proceso continuo en el que seres y organización coexisten.

Claro que antes de esta afirmación, es conveniente reflexionar acerca de que seres humanos y organización, que son la misma esencia, tendrían que aceptar su propia naturaleza inacabada, incompleta y sobretodo compleja, que como tal, tiene la posibilidad tanto de sobrevivir y ser exitosa, como de fracasar y perecer en el intento.

De lo anterior se podrían vincular las aportaciones radicales de Sartre al afirmar que el ser humano es aquello que él mismo se ha hecho basado en su libertad y voluntad irreductibles. Por lo tanto refiriéndonos al párrafo anterior, el éxito o fracaso organizacional estaría condicionado también por una estrategia orientada a ganar la voluntad del otro, al mismo tiempo que es respetada su libertad.

Los límites no son ni subjetivos ni objetivos, o más bien tienen una faz objetiva y una faz subjetiva. Objetivos, porque se encuentran en todo y son en todo reconocibles; subjetivos, porque son vividos y no son nada si el hombre no los vive, es decir, si no se determina libremente en su existencia por relación a ellos. (Sartre, 2010: 27)

Además que este autor enfatiza en la conciencia que tiene el ser humano de su propia existencia pero también de la del otro, aunque paradójicamente afirme la imposibilidad de las relaciones humanas. “Es pues, que en uso de su libertad el actor puede ceñirse a las reglas formales o puede pasar por encima de ellas, puede usar su voluntad para colaborar con el logro de los objetivos organizacionales o puede trabajar a regañadientes o incluso para sabotearlos según su propio sentir”. (Ávila, 2010: 130)

La consecuencia inmediata que se puede deducir es la de mirar al conflicto entre los seres humanos, al caos organizacional, como una herramienta a favor más que en contra de la propia organización, pues generaría cambios y ajustes internos que podrían llevarla a la posibilidad y sobretodo permanencia de relaciones humanas estables.

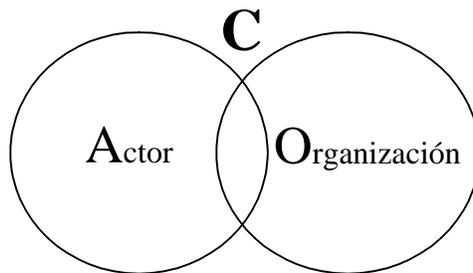
Siguiendo con este autor, contrario a la idea de relaciones utilitarias, bajo esta nueva perspectiva de la humanización de la organización que se propone, podrían fomentarse las relaciones por estima, por solidaridad, por emociones que no necesariamente tengan que ver con una relación estrictamente laboral.

Y aún asumiendo la posibilidad de que en una organización coexistan en su mayoría seres que busquen una utilidad en el otro, habría que plantearse la idea de una estrategia que esté orientada a ganar la voluntad de con quien se convive con miras a una relación más armónica, más vivible, más habitable. En este sentido, lo revisado con Jaspers en el apartado dos, respecto a que no son únicamente los lazos de interés o conveniencia los que unen a los seres humanos, es que se podría reafirmar la posibilidad de relaciones humanas permanentes y perdurables por lazos más profundos, como la amistad, el cariño, el compañerismo, el amor, es decir, por relaciones que parafraseando a Milán Kundera, “le ayuden a superar la insoportable levedad de su ser”. (1984)

Aunado a lo anterior, Merleau – Ponty se dedica a encarnar la subjetividad al afirmar que es por medio de los sentidos y de lo que el cuerpo percibe, que se llega a un conocimiento de la realidad, de sí mismo e incluso del otro que lo rodea. Trasladado a una organización se tendría un elemento más a considerar para mostrar cómo cada miembro que la habita, le

aporta de manera diversa una percepción distinta de quien es él y al mismo tiempo ella, la organización.

En el esquema tres se observa esa imposibilidad por dejar de ser actor (A) sólo por estar inmerso en la organización (O), cuando forman parte del mismo cuerpo que es la organización misma. Claro que para interactuar se necesita de ese vehículo que articule ambas lógicas, que es la comunicación (C).



Esquema 3

Ser es también estar, ocupar un lugar, un espacio en el mundo, en este caso en la organización. Por tal motivo es pertinente una reflexión acerca de los espacios físicos que ocupan los actores organizacionales, ya que como se ha dicho, al no ser considerados un objeto llámese escritorio, silla, banco, oficina, etcétera, requieren de un lugar, en el mejor de los escenarios, habitable, en el cual no sólo lleven a cabo sus roles y actividades rutinarias y cotidianas, sino además, donde cuenten en su individualidad, con un espacio para el gozo de esa libertad y voluntad inherentes, que de cualquier forma existen aunque los dueños de las mismas se empeñen en ignorar.

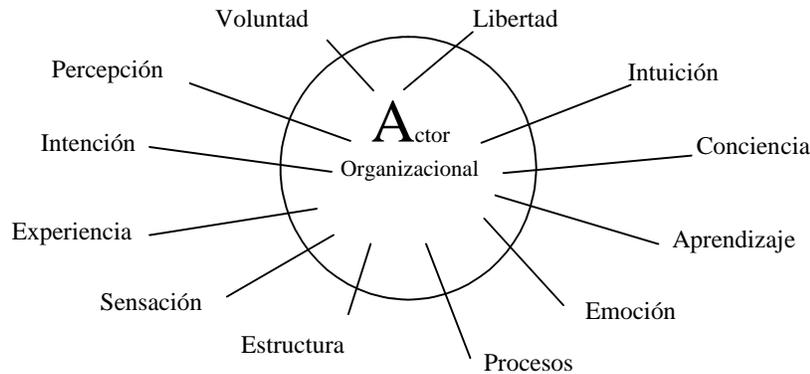
Empero en algunas organizaciones, es común observar que los actores coexisten en un mínimo territorio el cual necesitan compartir con más actores de los humanamente posibles, del mismo modo, suelen carecer de instrumentos adecuados o primordiales para su óptimo desarrollo ya no se diga personal, sino laboral. Lo cual por ende propicia ambientes incómodos e incluso frustrantes para quienes, volvemos a las lógicas clásicas, “quieren” ó “necesitan” pertenecer a dichas organizaciones.

Es así como desde la fenomenología, se cree, se puede recuperar la subjetividad y complejidad humana, en el sitio donde se acepta la imposibilidad de una organización sin actores, pero tampoco de estos actores sin una organización. Por otro lado, este enfoque motiva a la reflexión de que del mismo modo que un solo ser humano es subjetivo y por ende complejo, se puede asumir, que una organización es igualmente subjetiva y compleja sin dejar de ser verdadera, sin dejar de ser ella misma con la gente que la habita y le da vida.

Así se tiene que el planteamiento fenomenológico propone como premisa que la humanización organizacional de la que se habló en un principio es posible, siempre y cuando se reflexione y acepte la necesidad de partir de la propia naturaleza humana, es decir, desde los propios sujetos, ahora actores organizacionales, que la conforman. Lo que se pretende mostrar es que tan indispensable es la existencia de una organización para que los sujetos/actores puedan otorgarle un sentido y significado a su existencia, como para la propia organización valorar la existencia de estos miembros que la hacen ser y la dotan de significado.

Asumiendo lo anterior se tendría como resultado la formación, más que de organizaciones basadas en el abuso de poder, el control y la cosificación de sus miembros, a organizaciones basadas en la aceptación de que ella misma son los seres humanos y que por lo tanto tendría que trabajar primero, en el interés, la comprensión y aceptación de quienes la hacen ser.

Entonces al considerarse humana, la organización deja de ser una entelequia abstracta para convertirse en una relación entre seres humanos que por medio del diálogo, los acuerdos y la empatía logren articular y hacer funcionar un proyecto que en el mejor de los escenarios, lleve a la satisfacción de cada uno de los miembros que la conforman. Siendo el esquema cuatro la representación de es apuesta por mirar la importancia de mirar al actor en su esencia y como parte de la organización.



Esquema 4

Se podría partir de que los contenidos y las formas para el ser humano/actor, son para la organización, las estructuras y procesos que de igual manera le otorgan un sentido, un significado y por lo tanto, una acción intencionada. La cual en teoría estaría encaminada a la comprensión de su propia naturaleza compleja, que es a la vez, naturaleza completa tan compleja de los actores que la habitan.

Se cree que así se considerarían antes que los intereses económicos y el logro de una mayor productividad y eficacia organizacional, los intereses, las necesidades y los beneficios de los seres humanos que la conforman, pues no existiría organización que cumpliera con estándares o normas de calidad, sino de entrada no existieran miembros satisfechos que los llevaran a cabo.

Aunque para lograr lo anterior, es necesario comprender que lo existente para la organización es sinónimo de lo existente para el actor, es decir, esa serie de experiencias, aprendizajes, percepciones, etcétera, determinarán lo que es verdadero o no para la organización, porque como se vio de acuerdo a los planteamientos fenomenológicos, toda verdad siempre será subjetiva. Lo cual plantea la necesidad de partir también de la aceptación del valor de las emociones, los sentimientos y afectos intrínsecos en el ser y que lo hacen actuar de tal o cual forma. Así pues se tendría que para intentar conocer a la organización es esencial conocer primero a los humanos/actores que la integran.

De ahí la propuesta de humanización organizacional, de la aceptación de la existencia del ser con todo lo que abarca, intención, percepción, experiencia, conciencia no sólo de sí mismo sino también del otro y del entorno en el que habita, que en paralelo es posible conocer así a la organización, por medio de las expresiones, siendo para efectos de este trabajo, la comunicación el instrumento de análisis que ayudará a comprender mejor el significado de dichas expresiones.

Pues aunado a lo anterior, se tendría que considerar que dichas acciones subjetivas están basadas en el uso de la libertad y voluntad individuales. De este modo el actor puede, en su libre albedrío, cooperar y respetar los acuerdos estipulados o bien, puede violentarlos e incluso utilizarlos en contra de la propia organización de que forma parte.

Lo anterior sólo estaría mostrando que el comportamiento organizacional las más de las veces, se transforma en algo tan incierto e impredecible que del mismo modo se convierte en algo indispensable y preciso, por medio de la comunicación, lograr un diálogo que medie ambas posibilidades, con el objetivo de un beneficio en común, que en realidad es el mismo. “La organización es el existente, es decir sus actores, construidos como tales por ella, pero el ser no es sólo estar, sino actuar, ya que por nuestras acciones e interacciones también la construimos y transformamos”. (Ávila, 2010: 135)

Es por lo anterior que ahora resulta pertinente la aplicación de los conceptos vistos desde la sociología comprensiva y la teoría de las acciones, entre ellas la de acción comunicativa, en vías de una nueva mirada que ayude a la comprensión del concepto de complejidad organizacional vista desde la comunicación organizacional.

Una vez que se reflexionó sobre la importancia de rescatar de entre los planteamientos científicos y clásicos la subjetividad humana como punto de partida, cabría aclarar que esta subjetividad no es del todo aceptada ni mucho menos bien vista por el ámbito organizacional o empresarial, pues aún incluso, la propia ciencia se encuentra en ese proceso de ajuste.

Si bien los modelos hasta este momento vistos, dan muestra de ese cambio que en primera instancia obedece a una lógica más de actor/mundo, que de sujeto/objeto, donde se habla ya de actores organizacionales que no de sujetos cosificados o reducidos, en la realidad al menos en México, es cierto que se siguen observando escenarios que en su mayoría favorecen por mucho, a quienes las dirigen y pretenden controlarlas.

Retomando lo visto en el capítulo uno, se tiene que las principales teorías de la organización intentan manejar y proyectar una serie de cargas ideológicas con base en discursos bien elaborados sobre lo que racionalmente debe ser en la organización, cuando en la práctica lo que hace es disfrazar e imponer una única y rígida racionalidad que atenta, en la mayoría de los casos, contra ellas mismas, es decir, contra sus miembros y su subjetividad.

Empero como se ha evidenciado con las aportaciones filosóficas, incluso la propia ciencia cuenta con esa característica ideológica en tanto se forma desde la propia subjetividad. Este entre otros, es uno de los problemas que se han planteado y se pueden observar en la propuesta de Karl Popper y su teoría de los mundos, al tratar de anteponer la objetividad por encima del sujeto y de privilegiar la idea de que es el objeto y no el sujeto, lo fundamental para llegar a un conocimiento verdadero de la realidad.

Es entonces que ocurre paralelamente en las organizaciones mencionadas, es decir, se anteponen los intereses directivos dando como resultado la formación de marcados niveles jerárquicos, estructuras y procesos lineales, acartonados y por demás cerrados, pero sobre todo, un poder centralizado que sólo demuestra el deseo de poder controlar lo incontrolable, y peor aún, de reducir lo irreductible, el ser humano.

Mas, es justo en la omisión por parte de Popper, de un sujeto que conoce el mundo que lo rodea, donde se encuentra en esencia la vida organizacional en tanto su discípulo Jarvie hace referencia a un mundo de lo social al integrar las acciones individuales propiciando la creación de una serie de redes o intersubjetividades que se conciben, según éste, como una serie de mapas mentales de mundos concéntricos.

A partir de este momento y con base en estos planteamientos es que se da el cambio epistemológico ya mencionado, entre el viejo modelo sujeto/objeto y el nuevo modelo actor/mundo lo cual presupone ya no ver al actor sólo como un ente laboral sino considerarlo en su totalidad, en todo lo que es, proponiéndose entonces como un modelo mucho más complejo. Ya no sólo es trata de analizar al actor organizacional, sino al ser humano que lo encarna quien actúa en el mundo con base en mapas mentales de cuando menos tres mundos paralelos y simultáneos.

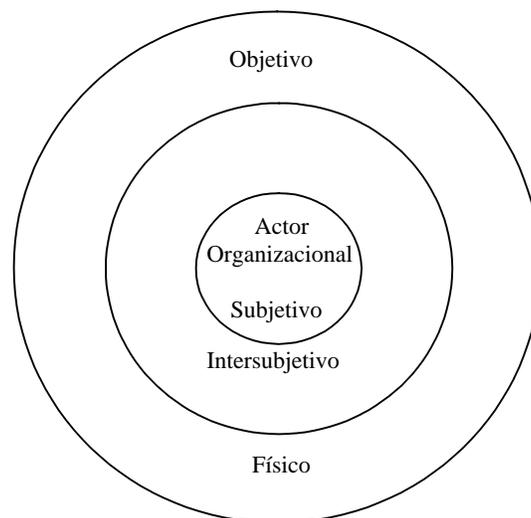
Para Jarvie serán tres mundos principales; el de la subjetividad, el de lo social o intersubjetividad y el de los objetos concretos desde los cuales llevará a cabo distintas acciones con base en estos mundos mentales y perceptivos. Aplicado a una organización, como sugiere el ejercicio de este trabajo, se tiene que en definitiva aporta tanto en contenido como en forma, los elementos para una más amplia categorización y, creemos, una mejor comprensión del quehacer organizacional teniendo como punto de partida la relación actor/organización en toda su complejidad.

Así en una organización se pueden considerar las referencias a un mundo físico o de lo concreto, que es aquel mundo donde se concentran los intereses teleológicos de la organización, es el mundo de la eficacia y la eficiencia, del ahorro y la ganancia y donde se llevan a cabo instrumentalmente los procesos de producción; un mundo subjetivo, que es el de los actores organizacionales que la forman y habitan, es decir su vida cotidiana; y el mundo intersubjetivo donde se llevan a cabo las acciones del mundo físico al que pertenece y al del subjetivo del cual forma parte.

Se plantea entonces la posibilidad de un escenario de mundos simultáneos desde la sociología comprensiva de un mundo de lo social, que para efectos de este escrito sería un mundo de lo organizacional. Donde además de lo estrictamente formal que lo constituye lo físico y lo subjetivo, se entretajan redes que llevan en sí mismas una serie de racionalidades subjetivas; anhelos, deseos, necesidades, aspiraciones, sueños, frustraciones, etcétera.

La apuesta a partir de este momento es la aplicación de un modelo de mundos alternos en los cuales incluso, en cada uno, se hallen inmersos los tres mundos anteriores, es decir, la aplicación del principio de complejidad de lo uno y lo múltiple pues lo que se plantea es la existencia primero, de un mundo subjetivo individual, particular, íntimo, al que corresponde al actor en su calidad de ser humano y que es privado recuperando en éste todo lo que se ha definido desde la fenomenología y la existencia del actor

No obstante el actor también participa permanentemente en una red intersubjetiva que corresponde tanto a su vida cotidiana donde el actor se expresa y actúa desde su propia voluntad y libertad, como a la del sistema social que expresa y representa todo ese mundo socialmente instituido y que se impone como lo esperable o lo correcto, y finalmente un tercer mundo que es el mundo teleológico que corresponde estrictamente al campo de las concreciones y de las acciones que transforman al mundo físicamente, es decir, que el actor participa al mismo tiempo en los tres mundos descritos por Jarvie que son; el subjetivo, el intersubjetivo y el objetivo, físico o concreto.



Esquema 5

Lo que se muestra con este esquema es la existencia de un mundo de vida general que en este caso es un mundo de vida organizacional que por primera vez plasme desde un inicio, un mundo que no es ni meramente subjetivo ni estrictamente físico o intersubjetivo.

Dado que a la organización las más de las veces les interesa únicamente el mundo físico, el mundo de los fines es que se cree a partir de este momento que es importante proponer que incluso en este mundo es posible recuperar y reflexionar sobre las lógicas del mundo subjetivo e intersubjetivo.

Dicho de otro modo, se trata de que las organizaciones comiencen a mirar que ya no pueden escapar o dejar a un lado la existencia de mundos subjetivos e intersubjetivos desde lo concreto, incluso bajo este modelo, independiente del mundo de vida cotidiana del actor, que como se verá más adelante, proporcionará a éste experiencias personales independientes de toda lógica organizacional.

Pero, ya que el actor no sólo se encontrará actuando en un solo mundo sino en mundos simultáneos es que resulta pertinente considerar que se actúa en mundos diferentes con lógicas diferentes, usando como lo señala Jarvie, mapas mentales por lo que resulta importante descubrir cuál es el sentido que le da a su actuar y que siguiendo a Max Weber respecto a que este sentido y orientaciones (subjetivos) son consideradas tanto por unos como por otros actores y ordena su hacer colectivo.

Lo cual no significa que se deje de considerar el carácter, hasta cierto grado, formal y objetivo que toda organización necesita contener para ser nombrada como tal, más bien de lo que trata esta nueva sociología comprensiva es que son con base en las acciones que llevan a cabo los actores que la conforman, las que le dan justamente esa forma y objetividad a la propia organización siendo ésta “una estructura significativa construida y sostenida por la actividad interpretativa y rutinaria de sus actores”. (Ávila, 2010: 139)

Por tanto, si bien los actores obedecen a ciertos rasgos de racionalidad y objetividad en ese tercer mundo de vida organizacional, también es real que no escapan a las relaciones, emociones y sensaciones que toda subjetividad genera y, que de cierto modo, llevan consigo una intención y significación.

Pues como se vio con Weber, lo importante radica en que es posible por medio de la interpretación de las acciones llegar a conocer las intenciones de los actores y si sus acciones están más orientadas a un orden social o a lazos afectivos y emocionales.

Tratando de aplicarlo al modelo de organización, se podría asumir que una vez aceptadas estas posibilidades de acción que no son ni estrictamente objetivas ni meramente subjetivas, el encuentro con la posibilidad de conocer, en mayor o menor medida, el porqué de las acciones de los actores y cómo esto contribuiría al logro de una comprensión mucho más profunda de la organización.

Pero retomando las propuestas de sociología comprensiva, desde Schütz se observa ya el concepto de intersubjetividad como central para el análisis del entramado organizacional ya que existe paralelamente a la subjetividad humana, una subjetividad organizacional común a todos los que la conforman.

Para obtener una verdad cualquiera sobre mí, es necesario que pase por otro. El otro es indispensable a mi existencia tanto como el conocimiento que tengo de mí mismo. En estas condiciones, el descubrimiento de mi intimidad me descubre al mismo tiempo en el otro, como una libertad colocada frente a mí, que no piensa y que no quiere sino por o contra mí. (Sartre, citado en Ávila, 2010: 27)

La vida del otro, no puede escapar a la propia, mientras se comparta un mismo espacio y tiempo determinado, las acciones que lleve a cabo un sólo actor se vincularán de alguna u otra forma con las acciones del que esté a lado. Ya que en una organización viven seres humanos antes que robots, es que la comprensión de ese ser humano se vuelve, para el logro de las interacciones efectivas, indispensable.

De ahí, que se tenga que distinguir entre tres niveles o aspectos propuestos por la sociología comprensiva: entre el mundo de vida, entendido como la objetivación vigente que ha hecho una sociedad, y el mundo de vida cotidiana de cada actor, donde existe una red un tejido intersubjetivo que no sólo posibilita ambos, sino que los une e integra de manera coherente.

La diferencia es que mientras el mundo de vida implica una cierta coacción del sistema social sobre el actor, que lo condiciona y obliga, esto no es tan cierto para la vida cotidiana, donde el actor a voluntad puede respetar o violentar lo socialmente correcto. Es este tejido intersubjetivo, de naturaleza mayormente comunicativa la que posibilita la objetivación social. Por supuesto, como pasa en lo social, también es base de la naturaleza organizacional.

De aquí que el concepto de mundo de vida y cotidianidad vayan de la mano con el de intersubjetividad y serán los que en conjunto, muestren la importancia del acto comunicativo como mediador de las acciones en tanto son aceptadas y percibidas por unos y otros actores que participan tanto de una vida cotidiana organizacional independiente pero no ajena a ésta.

Con lo anterior se abre la posibilidad de una humanización organizacional que parta de otro principio que es el del ser con el otro, en el mundo, en la organización y que en función de las experiencias vividas en el día a día, en la participación con el otro, con todo lo que el otro representa, expresa, significa y comparte que se actuará en función de un logro en común, de un proyecto en conjunto. Las acciones podrían así estar orientadas a la comprensión y empatía, más que al abuso y control del otro.

En este sentido las corrientes internas de conciencia de las que habla Schütz podrían fomentar que se reflexionara sobre el significado de los hechos realizados por el actor.

Claro que se vuelve una tarea ardua, en tanto que el significado de estas acciones en la mayoría de los casos no corresponde a una lógica de causa – efecto o de acción – reacción, pues como se vio lo que se percibe del otro puede ser una errónea interpretación del verdadero significado que lleva consigo y que sólo el propio actor puede dilucidar.

Así, trasladado al modelo que se propone, el valor de la cotidianidad es lo que, bajo estos planteamientos de sociología comprensiva, ayudará a la aplicación de una humanización de la organización que de cuenta que es desde el presente, desde el aquí existente donde se

pueden no sólo mediar e integrar los significados de los actores, sino describir y comprender que cada actor con sus acciones va construyendo y es construido siempre desde una intersubjetividad, sin dejar de lado su vida cotidiana independiente y en lo más profundo, su existencia misma.

El continuar infiriendo que se conoce a los actores por medio de una serie de evaluaciones o cuestionarios, o bien, por medio de los resultados que arrojan tales o cuales pruebas, es tanto como asumir que ya no es necesario indagar sobre la vida cotidiana o existencia de dicho actor, que en la mayoría de los casos enriquecería el acontecer de la organización incluso sin dejar de lado lo formal que propone el sistema organizacional y objetivo que aporta al mismo tiempo el mundo físico y concreto.

Sería tanto como creer que cuando un actor está frustrado, es única y exclusivamente porque no recibe el salario que él “ambiciosamente” piensa merecer o bien, que al momento de ingresar a la organización el actor en automático se olvida de quién es fuera de ella y entonces su vida cotidiana, es decir, donde se entretienen sus relaciones familiares, de amistad, de pareja, etcétera, simplemente no existen.

Así, un aspecto que se retoma con estos planteamientos shützianos es justamente el tomar en cuenta que es posible dirigir sus esfuerzos para la comprensión de lo estructurante antes que lo estructurado, es decir, que se interesen por el análisis y la comprensión de aquello que ocurre en la cotidianidad, en el diario acontecer de los actores y, después, en la intersubjetividad, en lo vivido por el mundo, por la organización que son todos los miembros que le dan vida.

Es de estas experiencias intersubjetivas de las que el actor obtiene las señales e indicaciones para interpretar la diversidad de signos y símbolos, dado que la intersubjetividad existe y funciona en el presente vivido en el que los actores hablan y se escuchan unos a otros en un espacio y tiempo compartidos. (Ávila, 2010: 141)

Por último, el planteamiento de Schütz tiene dos aportaciones importantes; por un lado, define un mundo de vida social que en este caso serían las redes intersubjetivas de las acciones y los significados que los actores viven y le dan sentido y significado a la vida organizacional y por el otro lado, le otorga un valor a la vida cotidiana de cada actor que es donde se llevan a cabo sus experiencias y relaciones personales que es inaccesible a la organización que al final del día no pueden separar del mundo de vida organizacional en el que se desarrollan. Siendo el sentido común, de lo que se vive de manera natural de lo que está hecha la vida humana y social.

De ahí que el actor necesite de un mundo simultáneo donde pueda realizar otras actividades que lo lleven a la formación de relaciones orientadas más por sentido común, por gusto, por agrado, que por obligación o por un deber ser. Como sea el propósito es la comprensión de los significados de las acciones reales de los actores en su vida cotidiana con base en lo que él conoce, percibe, experimenta y es capaz de significar.

Al respecto serán Berger y Luckmann quienes bajo sus perspectivas de una nueva reconstrucción de lo social aporten un elemento más para el análisis de una complejidad social y por tanto organizacional. Nuevamente partirán de la importancia de la reflexión de la vida cotidiana de los actores, que es desde donde estos otorgan un sentido a sus acciones y al mismo tiempo a las del otro con quien convive.

Sin embargo la crítica que podría hacerse a estos planteamientos es que para ellos incluso la vida cotidiana del actor es objetivada y por lo tanto institucionalizada, en tanto el actor antes de llegar a formar parte del mundo de vida de lo social, se encuentra ante objetos y cosas ya nombradas por alguien más a las cuales se tiene que adaptar y reconocer si es que desea pertenecer a esa sociedad. Lo cual rompe con la idea de que mucho antes de conocer las reglas, el actor desde su mundo existente y después mediante su vida cotidiana, puede no precisamente llevarlas a cabo.

Lo anterior sería tanto como asumir que el actor que ha decidido por voluntad propia formar parte de una organización particular, a la que llega ya con ciertos objetos

nombrados, con ciertas reglas y normas establecidas y con ciertos procedimientos y funciones detalladas, todo lo cual se le da a conocer para que sea él quien, si está de acuerdo, acepte y lleve a cabo. Es decir, bajo estos planteamientos sociológicos se podría pensar que todo con lo que el actor se encuentra en la realidad le es impuesto quiera o esté de acuerdo o no.

Quizá lo rescatable de estos autores es que proponen al uso del lenguaje como el instrumento con el cual los actores comenzarán a significar y ordenar antes que otra cosa, su vida cotidiana, pues será de aquí de donde partirán para llevar a cabo determinadas acciones orientadas a un significado subjetivo y después colectivo. Empero se cree, existe en el fondo de su planteamiento, lo que más adelante se explicará acerca de las reglas y normas sociales e institucionales.

En este momento lo que se pretende es que se acepte la importancia tanto de la cotidianidad de quien dirige las organizaciones como lo es la cotidianidad de quienes desean pertenecer a ella, lo cual genera entre ambas lógicas un mundo de vida organizacional que es simultáneo y común a todos, mas no ajeno y mucho menos antagónico uno del otro.

No obstante como se vio, desde las aportaciones de Talcott Parsons y Emile Durkheim aunque en distintos momentos, evidencian lo que para este modelo es imposible y es que los individuos se hallan únicamente inmersos y actúen con base en una serie de reglas y normas institucionales, que los condicionan y hasta cierto punto llegan a determinar su manera de actuar en las instituciones de las que forman parte.

Como se observa, desde estas perspectivas se corre el riesgo de que las relaciones o interacciones estén determinadas y cosificadas, como sucedió en un primer momento con el ser humano, a vínculos utilitarios y de conveniencia sin tomar en cuenta que estas relaciones sí pueden ir más allá de lo institucionalmente estipulado.

Así haciendo un parangón de la mayoría de las organizaciones mexicanas, se tienen escenarios en los que el actor organizacional emerge desde un inicio con una serie de

normas precisas y reglamentadas las cuales debe cumplir si no desea ser sancionado o bien echado de ésta.

Sin embargo lo que olvidan quienes se encargan de establecerlas es que el actor organizacional las cumple sí, pero con frecuencia también al margen de su voluntad, interpretado desde ese mundo de vida cotidiana y existencial y que como ya se dijo en repetidas ocasiones, es irreductible, ahora incluso a lo instituido organizacional y socialmente.

Por otro lado será con T. Parsons con quien se compruebe que el concepto de rol social, definido por él, como aquel que conduce de forma correcta o incorrecta a los individuos, quedará si no nulificado, por lo menos sí explicado como aquel que describirá la función más no la acción.

Así el modelo que se plantea reflexionaría acerca de lo importante que es tanto lo instituido como lo instituyente. Sin que uno sea mejor y el otro peor, sino más bien como sinergias, como un caminar a la par con el otro, con miras a lograr tanto el cumplimiento de las funciones o reglas organizacionales, como el respeto a la individualidad de los actores que las cumplen.

De aquí que como se vio con Marx, existirá sí cierta predisposición al cumplimiento de reglas sociales o normas morales pero también a un cierto deseo inherente al hombre de actuar de acuerdo a deseos y necesidades personales. Lo que lleva a ese conflicto del individuo, entre el ser y el deber ser. Pues el concepto de fondo es el de orden social.

Como se vio será este autor quien se refiera a las fuerzas productivas de trabajo a la par de las condiciones laborales y las relaciones de producción en tanto existe una división del trabajo, es decir, niveles jerárquicos que podrían modificar las acciones que se llevan a cabo.

Lo cual tiene sentido cuando se observa que en las organizaciones el jefe no debe ni tiene por qué interesarse en las necesidades incluso físicas en las que se encuentran sus subordinados, ya que la organización desde su formación asume irrisoriamente que ha creado los espacios idóneos para todos aquellos miembros que estén dispuestos a formar parte de ella.

Es así que se asume que en la mayoría de estas organizaciones existe cierta preponderancia a interacciones frías, rígidas y acartonadas que a la larga fomentan ambientes laborales hostiles, en suma mecánicos con pocas o nulas posibilidades de transformación y cambio organizacional. Así pues no sería extraño suponer que se anteponen las obligaciones y deberes antes que los anhelos y libertades de quienes social y organizacionalmente intentan cumplir con las reglas marcadas desde un principio.

Más surge de nuevo una pregunta, ¿qué las organizaciones no existirían si no se valieran de los actores que le dan vida y que irremediablemente derivan en interacciones humanas?

Finalmente será Jürgen Habermas quien por medio de su propuesta sobre las acciones, ayude a reforzar la idea de que una vez aceptada la subjetividad del ser humano/actor individualmente, es importante y necesario también el análisis de las intersubjetividades e interacciones que como seres sociales llevan a cabo y, en donde la comunicación interviene para mediar ambas características de acción, individual - social.

En otras palabras, en Habermas se pueden encontrar elementos que completen aún más el modelo que se propone, al marcar que es por medio de la acción comunicativa que se logran articular tanto lo individual del actor en su mundo existencial, después en su vida cotidiana y en un tercer mundo de vida organizacional que lo asume como el hombre social en un mundo de vida donde se tejerán aquellas redes intersubjetivas.

Lo interesante de la propuesta habermasiana es que tanto en ese mundo de vida cotidiana que, es el que menos le interesa a quienes se encargan de dirigir las organizaciones, es del que se podría partir para una mejora organizacional, pues es donde, desde su propuesta,

existe el germen del cambio, es decir, donde existe la posibilidad de la transformación que no implica necesariamente la destrucción de la misma y de donde se podría partir para una mejora organizacional, pues es sólo desde ahí, desde su propuesta, que existe.

Ahora bien, respecto a la teoría de los mundos y por lo tanto de las acciones con base en estos mundos, se podría asumir que una organización contiene al mismo tiempo un mundo dramaturgico, un mundo normado y un mundo teleológico respectivamente.

Lo cual implicaría haber superado la tipología de las acciones de Weber que apela más a una racionalidad y una lógica de permio - castigo (de las que se habló en el capítulo uno), que a una lógica subjetiva sin dejar de ser objetiva o racional.

Uno de los aspectos importantes a rescatar de la obra de Habermas, es mirar que es posible el cumplimiento de dichas metas retomando al mismo tiempo la importancia de la subjetividad humana y las interacciones que de ellos se originan, pues como se vio en el apartado de la Teoría de la Acción comunicativa, esta propuesta tiene sus ojos puestos en el logro de una emancipación social e institucional que aplicado a la organización, se podría denominar humanización organizacional, pues es de la libertad de los seres humanos, del conjunto de éstos a la par de su individualidad, que se podría lograr esta idea.

De aquí que la propuesta habermasiana centre su atención en la acción comunicativa como aquel soporte de las otras acciones o bien como catéter de éstas sin caer, como ya se dijo, en estereotipos o fórmulas de acciones, como las mencionadas con Weber, que llevadas a cabo de esa forma sean las estrictamente funcionales para todas las organizaciones existentes.

Ahora bien, siguiendo con la estructura del trabajo sería importante mirar cómo desde su teoría es posible proponer modelos que aboguen por lograr organizaciones cada vez más habitables, aunque bajos mundos simultáneos cada vez más complejos. A diferencia de Weber, con Habermas se puede observar la imposibilidad de una misma racionalidad pues cada acción lleva una finalidad diferente que por tanto cambiará el rumbo y el modo de

llevar a cabo la acción. En consecuencia el miembro organizacional no podrá actuar siempre de la misma forma cuando se mueve en mundos además de distintos, simultáneos.

Así pues se comenzará por considerar un mundo dramático donde el actor se mueve en un mundo interno o personal, el cual le da la libertad de mostrarse ante el otro como él considere que debe o le es conveniente mostrarse. Lo cual no significa necesariamente que resulte contraproducente para ésta, por el contrario, es donde se puede mirar que el éxito o fracaso de la acción dramática, como la nombra Habermas, dependerá en gran medida de que los actores que desean entrar y permanecer expresen desde ellos mismos y desde su mundo de vida cotidiana que quieren y son capaces de sentirse integrados e incluso participar también con su racionalidad informal para llevarse a cabo, puesto que es el mundo donde se construye la voluntad.

Se busca que sea en este mundo dramático donde se asuma la posibilidad de una lógica subjetiva sin dejar de ser objetiva, pues como se vio desde la propuesta existencialista es necesario que el ser humano encuentre en algún momento la forma de expresar, interpretar y sobretodo otorgarle un significado a su propia existencia que es donde se generan sentimientos tales como la empatía, el compañerismo, la complicidad, la comprensión, etcétera y se encuentran inmersos los sueños, los anhelos, la creatividad, mismos que ahora ya no son sólo individuales sino también colectivos.

Así que una vez que el actor organizacional realiza un performance en su vida cotidiana desde su propia intimidad, es que se encuentra inmerso en un mundo de vida organizacional dado. El actor organizacional, participa y reproduce su vida cotidiana al interior de la propia organización con relaciones cercanas e informales al que hemos llamado mundo de la vida cotidiana organizacional, donde el actor se expresa y actúa desde su propia libertad y voluntad, porque aunque este mundo escapa a la formalidad impuesta por la organización, se encuentra dentro de ésta la cual es su propio límite.

Habermas asume que existe otro mundo que es el de las normas sociales. Es aquí donde se propone se mira un poco más la complejidad que se da en un organización al contemplar

que no sólo el actor que forma parte de ella actúa con base en cierto bagaje cultural previo en su cotidianidad, sino que además existe un deber ser, como ser social en mundo de vida general. Equivale entonces a los que denominamos el sistema organizacional que expresa y representa todo ese mundo formal que la organización ha instituido.

De lo que se trata en este mundo normado es que las acciones más que individuales busquen darse de manera compartida, donde existan más que responsables, corresponsables de todas las acciones que necesiten llevarse a cabo para el buen funcionamiento y éxito organizacionales. De esta acción normada en teoría se llevan a cabo las negociaciones con vías a lograr acuerdos que medien en mayor o menor medida los deseos y necesidades de los actores que participen de ese mundo normativo.

El problema surge en una organización cuando de manera natural y voluntaria se asumen ciertas reglas o deberes sociales que no son llevados al cien por ciento a la práctica pues es ahí donde se encuentran dos posibilidades; la de mediar no sólo una vida cotidiana sino la vida cotidiana de la mayoría de los actores organizacionales y la de reflexionar acerca de que los acuerdos son susceptibles de sufrir modificaciones en algún momento dado.

Lo cual implica que en efecto se apuesta por una humanización organizacional en tanto existe la apertura al cambio incluso en la creación de normas o reglas sociales, acordes con sus propias necesidades pues como se ha venido diciendo, el mundo de vida organizacional se encuentra en constante cambio que en definitiva modificará también lo que es normativa y socialmente mejor para el momento en que se desarrolla la organización.

Al final como Habermas lo menciona, el objetivo que persigue esta acción es la de buscar el reconocimiento y sobretodo pertenencia a ciertos grupos sociales que le proporcionen al actor una identidad. Aplicado al caso, en primera instancia como ser individual en su vida cotidiana en la organización y después como perteneciente a un mundo de vida social. Tal vez de aquí que sea tan importante para el actor sentir que forma parte de un espacio, de un grupo, de una organización y de ahí que tal vez cumpla con las normas establecidas para considerarse como miembro de ese grupo.

Aunque esto no signifique que actuará siempre en función de un bien únicamente para la organización. Pues es aquí donde menciona Habermas, es preciso que el actor se adapte y medie. En este sentido el siguiente mundo que es el teleológico, es decir, en el que se encuentran las cosas concretas tales como el poder y el éxito, cabría decir que el tipo de acción que es la estratégica, persigue la finalidad de crear estas relaciones que estén orientadas sobretodo al logro y éxito organizacionales. Aquí se encontrarán con mayor precisión los estados deseables para ambas partes, los de los actores y los de quienes los dirigen.

Así el actor tanto en su vida cotidiana como en el mundo de vida organizacional, reflexionaría respecto a aquella estrategia que lo llevara a dicho estado. Aplicado a la organización que se plantea, se puede observar que para los miembros organizacionales el contar con este plan que lo lleve a estos estados es de suma importancia no sólo para el éxito de la organización, sino además y más aún, por su permanencia dentro de la misma y las interacciones que de esta estrategia se sobrevengan.

De aquí que ganar la voluntad del otro, desde la reflexión de una estrategia que contemple no sólo los planes de quienes dirigen la organización, sino apelando también a las estrategias de quienes le dan vida a ésta, existan situaciones que los lleven a escenarios más complejos pero al mismo tiempo más completos de organización.

Para lograr lo anterior es que finalmente Habermas propone una cuarta acción que es la comunicativa y que como hemos señalado es la hebra del tejido intersubjetivo y que es por medio de la cual existen incluso acciones autónomas que el ser humano lleva a cabo sin la participación del otro para el logro de ciertos objetivos. Desde este punto de vista creemos es aún más posible lograr una humanización organizacional en tanto se toma en cuenta que para actuar en el mundo es necesario lograr una integración entre un mundo de vida general y el mundo de vida cotidiana. Labor de la intersubjetividad.

De esta manera, la organización se convertiría en un espacio fundamental de convivencia y coexistencia, comenzaría a coexistir más que a solamente existir, así la organización podría

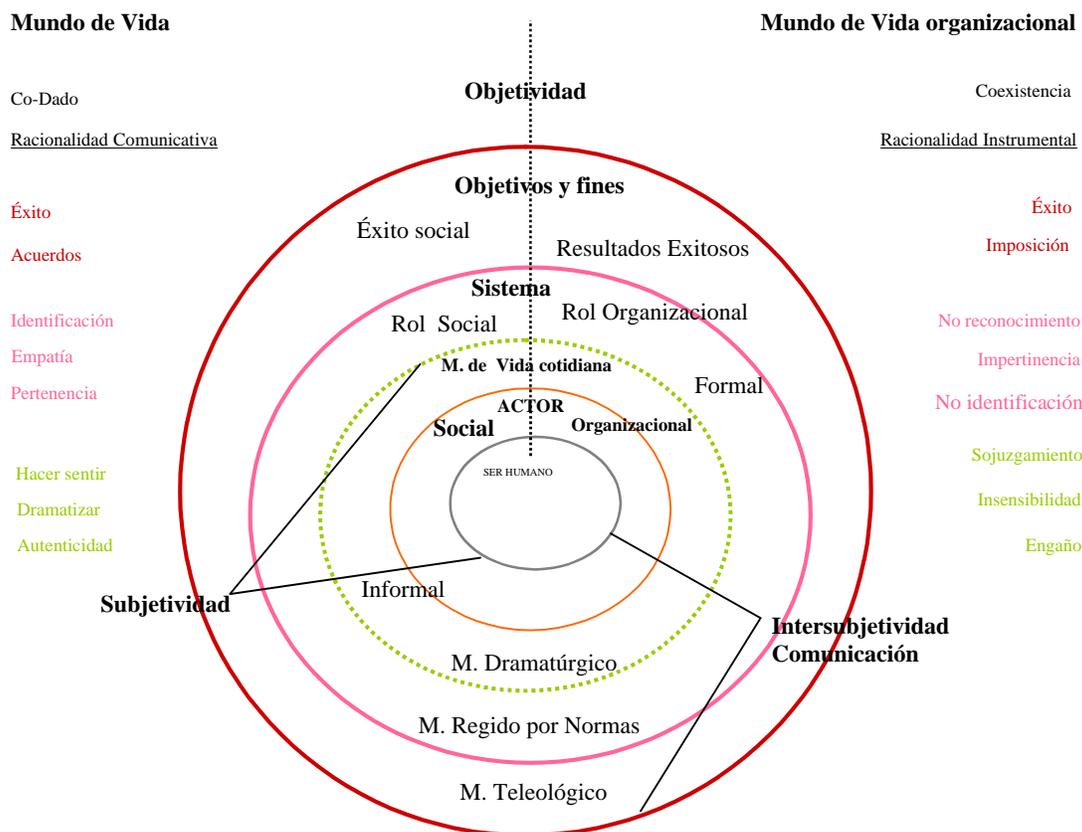
manejarse más que en un mundo, en mundos simultáneos que enriquezcan más que empobrezcan o limiten, el poder que tiene la comunicación para lograr esta sinergia. En consecuencia el actor organizacional contaría con la oportunidad de mostrarse con mayor facilidad y posibilidades de aportar algo más que una mano de obra a la propia organización.

Desde la comunicación, la organización puede encontrar ese equilibrio entre el deber ser que al mismo tiempo deje ser al que forma parte de ella. Donde los acuerdos, las negociaciones y sobre todo la aceptación de que ella no es sin los miembros que la habitan, podrían generarse mundos alternos y paralelos que al pertenecer a una organización se convierta en un lugar lo más habitable posible.

Tal como se ha dicho, ya no es posible pensar a la organización como un ente homogéneo y lineal en el que no existen situaciones emergentes y opera bajo mecanismos estrictamente formales. Más bien, todo lo contrario.

El problema se torna más complejo si se considera que el ser humano es uno y único y que por tanto, simultáneamente actúa en el mundo y en la organización, y aunque pudiera parecer que los mundos sociales son los mismos que los organizacionales, en tanto atienden a otro tipo de situación, condición y lógicas, por lo que el actor actúa simultáneamente en seis mundos, cada uno de acuerdo a sus propios tipos de acción y racionalidades según se puede graficar en el siguiente cuadro que representa la propuesta de humanización organizacional:

Modelo General de Humanización Organizacional



Esquema 6

Es por esto que este modelo en primera instancia, plantea que es el *ser humano* (que se encuentra en el centro) el punto de partida para la existencia de la organización. En este centro se observa únicamente la existencia humana en su estado más puro, sin otro motivo más que el ser inabarcable, incompleto y complejo, en una palabra, imposible de conocer, salvo las representaciones del mismo.

Aceptado este primer paso es que se propone un mundo del *actor* en el que el ser humano comienza a dirigir sus acciones en ambas lógicas, siendo estas; las del *mundo de vida social* y las del *mundo de vida organizacional*. Planteando que son indivisibles, es que se propone aceptar que tan necesario es uno como el otro para la vida del actor, en este plano, como protagonista y creador de su historia personal y subjetiva.

Ahora, de acuerdo al modelo habermasiano, el siguiente mundo que es el *dramatúrgico*, se plantea como aquel lugar en el que el miembro organizacional se comporta de acuerdo tanto a su existencia misma como a su esencia de actor pero, además, con base en lo que este mundo conlleva y que es, *hacer valer y hacer sentir* lo que informalmente, no conviene a la organización. Es pues, el mundo de la *igualdad y autenticidad*.

Empero, como se ilustra, en el mundo de vida organizacional ocurre las más de las veces predisposición al *sojuzgamiento, engaño e insensibilidad* a lo que el actor organizacional pueda pensar y sentir. De aquí que la *subjetividad* sea lo más próximo a mostrar el entramado “informal” de la organización.

El siguiente mundo, *regido por normas*, se plantea como aquel *sistema* donde se observan los *roles* o funciones que el actor lleva a cabo, nuevamente, en ambos planos, en lo social y en lo organizacional. Más existe la diferencia que en el primero las acciones están dirigidas a la *empatía, pertenencia e identificación* contrarias a las de *no reconocimientos, no identificación e impertinencia* por parte del mundo de vida de la organización.

Respecto al tercer mundo, el *teleológico*, propuesto como el de los *objetivos y fines*, se observan por un lado, el éxito organizacional y por el otro el éxito social. Ambos orientados a la estructura como tal de la organización, es decir, objetivos y metas productivas. Se observan así, los acuerdos pero al mismo tiempo imposiciones por parte de quienes dirigen. Finalmente la objetividad e intersubjetividad, abarcan tanto los tres mundos de Habermas como el centro mismo que es el ser humano. Planteando así la simultaneidad entre estos tres mundos que en realidad son seis, puesto que el ser humano convertido en actor, participa de todos de alguna manera, a la vez, pero en todos.

De este modo se plantea una racionalidad comunicativa en lo social a la par de una racionalidad instrumental (funcional) en lo organizacional. Dando como resultado una lógica de lo co-dado, como parte de la cultura, las tradiciones y los mundos de vida cotidianos, alternadamente con una lógica de la coexistencia, donde interesan más el logro de estados deseables propios de la organización.

Todo lo anterior, creemos, supone el cumplimiento de lo propuesta habermiana de acuerdo a una ética comunicativa, pues como se vio, es importante tener en cuenta un mediador entre lógica la del actor y la lógica de la organización y la cual no puede ser otra que la comunicación.

Si el punto de partida para lograr una ética comunicativa es la *igualdad*, es necesario que como se ha dicho, exista una predisposición por quienes se encargan de dirigir, de mirar que tan válidos son sus argumentos como lo son los argumentos de quienes llevan a cabo las acciones. Como se observa desde aquí se complementa el modelo, en tanto parte de la naturaleza del ser humano y no de un ente amorfo llamado puesto.

Una vez cumplido este principio es necesario que exista una *autenticidad* en cuanto a dichos argumentos, pues no valdría la pena intentar aplicar estos supuestos si de entrada no existe un compromiso por mostrarse lo más posible transparentes y fieles a la verdad, independiente a lo que ésta pudiera generar en los que participan del proceso. Si bien no es tarea sencilla, tampoco creemos que sea imposible.

Como se puede observar, este principio guarda relación con el mundo dramático, pues es aquí donde el actor lleva a cabo desde su subjetividad y autenticidad, el qué sentir, el cómo sentir y el cuándo sentir que de cierta manera determinan su actuar en los mundos simultáneos.

Cumplidos estos puntos, es necesario realizar el tercer principio, que es la *pertinencia* para el establecimiento y desempeño de las reglas que se han planteado. Cabe resaltar que en este punto, se está conciente que dichas normas son susceptibles de ser modificadas por otras que sean más convenientes al contexto y situación que se vive, más es preciso de nuevo contar con la aprobación de quienes inicialmente las propusieron.

Por último y una vez aplicados estos principios es necesario llegar a un *acuerdo*. Mismo que como se muestra en el modelo, es planteado en paralelo con el tercer mundo teleológico, donde se encuentra finalmente el éxito tanto a nivel social como

organizacional. Dicho de otro modo, la ética comunicativa persigue sí, que se lleven a cabo estos cuatro principios pero anterior a estos, un punto cero que es nuevamente el *acuerdo* primero, como primera instancia de respetar todos los demás principios de la ética comunicativa.

Conviene tomar en cuenta que cada hombre, como perteneciente a una comunidad y a una cultura, distintas, desarrolla comportamientos en la vida colectiva y que ese actuar tiene consecuencias que afectan su conducta ética y, en su mundo circundante, sus propósitos de tener una vida sana, buena y recta. (Ávila, 1011: 7)

3.2. Conclusiones

El cierre de este trabajo pretender ser la invitación a la reflexión de la complejidad humana no vista como ajena a la organización, quedando reducida a las áreas más personales y subjetivas de los miembros que en ella habitan. Pues dicho sea de paso, el ser humano aún en el devenir mismo de la vida en general, ha sido, es, y “seguirá siendo”, tan incierto como complejo.

Como se comprenderá, sería inhumano pero además imposible pedirle al actor que, en la organización, sólo fuera actor organizacional y dejara de serlo al salir de ésta; tanto como lo es ignorar toda esa otra parte que el ser humano es como actor individual y social, tal es el grado de esquizofrenia que se alcanza cuando la organización no considera esa otra parte de sí misma.

Dado que no se trata sólo de evidenciar lo que para algunos es una moda, sino de sustentar con argumentos sólidos un nuevo modelo que incluso en este primer momento, alcanza sólo a mostrar la premisa de que desde que el hombre supera la duda metódica descrita y es conciente de que forma parte de un basto mundo y se halla aquí y ahora, es que se gesta el fenómeno de la complejidad en todo su esplendor.

Retomando los planteamientos vistos es evidente que el ser humano desde la fenomenología se caracteriza de tantas maneras que no bastaría con una única disciplina para explicarlo y mucho menos entenderlo. Lo relevante aquí es la aceptación por parte de quienes dirigen las organizaciones de que tan necesarias son ellas para los miembros que la habitan, como la existencia de éstos para las organizaciones.

Así la ética comunicativa propuesta por Habermas aplicada a la organización humana, podría contribuir en el fortalecimiento de las estructuras tanto internas como externas de la organización con miras a considerar tanto la racionalidad instrumental como la comunicativa.

Creemos que si no se cuenta con un tipo de racionalidad de la ética comunicativa que de hecho da la posibilidad de cambiar la realidad de las organizaciones en beneficio de todos, se seguiría contando con escenarios en los cuales poco podría resolverse y los conflictos continuarían desembocando en rupturas y violencia. Por lo que por muy ideal que parezca el sólo intento de ser éticos, redundaría en la mejora organizacional.

Desde lo social como desde lo organizacional, la comunicación humana es también un fenómeno cultural que encierra conductas, actitudes, valores, creencias y modos de acción, con la intención de generar un bienestar colectivo para la comunidad, es decir se emprende y configura un tejido social. (Ávila, 2011: 3)

Lograr una humanización organizacional es tarea de ambas lógicas, tanto la que proviene del ser humano y la del actor organizacional pues para actuar en el mundo es necesario lograr una integración entre un mundo de vida general, que en este caso es el mundo de vida organizacional, y el mundo de vida cotidiana que se sigue intentando cosificar entre otras cosas, por temor al cambio.

De este modo la organización comenzaría a coexistir más que a existir solamente, comenzaría a aceptar que no sólo es el mundo de vida organizacional el que le interesa u ocupa al miembro organizacional, sino también aquél mundo en el que se desarrolla en otras áreas más vulnerables pero al mismo tiempo indispensables para su existencia. La idea de un modelo de mundos simultáneos con vías a plantear una humanización organizacional propone, enriquecer más que empobrecer o limitar, el poder que tiene la comunicación para lograr esta sinergia.

El actor organizacional contaría con la posibilidad de aportar algo más, que una mano de obra o un rol o función específica. Desde la comunicación y la aceptación del fenómeno de la complejidad, se cree que la organización podría encontrar ese equilibrio entre el deber ser que al mismo tiempo deje ser al que forma parte de ella.

Así pues recapitulando todo lo anterior se concluiría con la aceptación de un nuevo modelo de organización y comunicación, es decir de comunicación organizacional, que integre un tipo de racionalidad ética la cual en palabras de Husserl (1988: 50): “partirá de la voluntad humana, individual y colectiva...” que también sustente que “para lograr la comprensión, revolución y evolución de la humanidad es imprescindible la organización ética de la vida productiva”. (Ávila, 2011:7)

Pues, en conclusión, la no acción es muerte, las contradicciones confunden, abruman e inmovilizan, en una palabra matan al ser humano (Ávila, 2010). Es por eso que la propuesta de esta humanización de la organización desde la fenomenología, existencialismo, humanismo, sociología y teorías comunicativas, consiste entre otras cosas, en la aceptación de ser ella misma, naturalmente compleja aunque estratégicamente habitable.

Fuentes de consulta

Bibliográficas

- Aguilar Vieyra, Griselda. Epistemología y Teoría de la Comunicación. Los Paradigmas Clásicos. Tesis de titulación en Periodismo y Comunicación Colectiva. UNAM, ENEP Acatlán. 1997.
- Ávila Guzmán, Javier Ignacio. Apuntes de trabajo. 2010.
- Ávila Guzmán, Javier Ignacio. Ponencia “Necesidad de un enfoque Fenomenológico para la Comunicación Organizacional”. 2011.
- Berger, P. y Luckman, T. La Construcción Social de la Realidad. Madrid. Amarrortu. 1968.
- Fernández Collado, Carlos. La Comunicación en las Organizaciones. México. Trillas. 1991.
- Guerrero, Luis. La verdad subjetiva. México. UIA. 2004.
- Habermas, Jürgen. Teoría de la Acción Comunicativa. Tomos 1 y 2. Madrid. Taurus. 1987.
- Husserl. Obras Completas. Biblioteca del Pensamiento Filosófico. 1974.
- Jaspers, Karl. Filosofía de la existencia. México. Planeta-Agostini. 1993.
- Katz D. y Kahn R. Psicología Social de las Organizaciones. México. Trillas. 1977.
- Kierkegaard, Sörel. Migajas de la filosofía. O un poco de filosofía. 1844.
- Kundera, Milán. La Insoportable Levedad del Ser. España. Maxi Tusquets Editores. 1984.
- Kundera, Milán. El Libro de los Amores Ridículos. España. Maxi Tusquets Editores, 1968.
- Marx, Karl. La ideología alemana. Barcelona. Planeta-Agostini. 1992.
- Merleau Ponty, Maurice. Fenomenología de la Percepción. Madrid. Península. 1975.
- Morín, Edgar. Introducción al Pensamiento Complejo. París. Gedisa. 1990.

- Piñuel Raigada, José Luis. Teoría de la Comunicación y Gestión de las Organizaciones. Madrid. Síntesis. 1997.
- Robbins, Stephen. Comportamiento organizacional. México. Prentice Hall. 1996.
- Sartre, Jean-Paul. El existencialismo es un humanismo y otros ensayos. Grupo Editorial Tomo. 2010.
- Schutz, Alfred. El problema de la realidad social. Buenos Aires. Amorrortu. 1973.
- Toussaint, Florence. Crítica de la información de masas. México. Trillas. 1975.
- Ulin, Robert C. Antropología y Teoría Social. EUA. Siglo XXI. 1984.

Sitios Web

- ✚ Anónimo, Teoría de la Información. 2004.
[http://www.alipso.com/monografias/3016 teoria de la informacion/](http://www.alipso.com/monografias/3016%20teoria%20de%20la%20informacion/)
- ✚ Aramajo, Rodolfo. Recursos Humanos y Comportamiento Organizacional. 2000.
http://www.quality-consultant.com/libros/libro_004.htm
- ✚ Boeree, George. Teorías de la Personalidad de Abraham Maslow. 2003.
<http://www.tipete.com/userpost/topics/piramide-de-maslow>
- ✚ Echegoyen, Javier. Historia de la Filosofía. Vocabulario y Ejercicios. Tres Volúmenes. 2010.
<http://www.e-torredebabel.com/Historia-de-la-filosofia/Historia-de-la-Filosofia.htm>
- ✚ Mejía Ovando, Rocío. La teoría de la contingencia empresarial. 2009.
<http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/contingencia-empresarial.htm>
- ✚ Navarro, Jaume. Karl Popper, un Filósofo “con los pies en el suelo”. 2010.
<http://www.unav.es/gep/AF69/AF69Navarro.html>
- ✚ Trist, Eric. Comportamiento y Desarrollo Organizacional. Sin Fecha.
<http://theod institute.org/joomla/que-dicen-los-expertos-en-empresas-y-do/10-autores/191-trist-eric.html>
- ✚ Universidad Tecnológica Nacional (UTN) Bs As Argentina, Teoría de la contingencia de Lawrence y Lorsch. Sin fecha.

<http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/1837-teoria-de-la-contingencia-de-lawrence-y-lorsch.html>

- ✚ Urdaneta, Rubén. Teorías de la motivación. 2007.
<http://www.monografias.com/trabajos15/motivacion/motivacion.shtml>
- ✚ Vargas-Mendoza, J. E. Teoría de la Acción Comunicativa: Jurgen Habermas. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C. 2006.
http://www.conductitlan.net/jurgen_habermas.ppt
- ✚ Wikipedia, La Enciclopedia Libre. 2011.
<http://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n>