

MARCO REFERENCIAL

Tomando en cuenta que nuestro tema se desprende de la **comunicación organizacional** es necesario hacer referencia a este término y los conceptos que se desprenden de él, explicando de manera general cómo se vuelve parte de nuestras vidas dentro de una organización.

Cuando hablamos de comunicación nos percatamos de que es un concepto directamente relacionado con los medios de comunicación, pero en realidad **comunicación** "es la interacción o transmisión de un mensaje directa o indirectamente de un emisor a un receptor y de este a aquel, a través de medios personales o masivos, humanos o mecánicos, mediante un sistema de signos convenidos y que constituye un elemento básico para el nacimiento de la comunidad"¹.

Es decir, nos comunicamos mediante los **mensajes** que son la información que queremos transmitir hacia otra persona a través de un canal ya sea la voz, movimientos corporales, medios impresos (escritos) o a través de medios electrónicos esperando una retroalimentación de emisor a receptor y viceversa.

La mayor parte de nuestro tiempo estamos en continua comunicación ya sea con tu amigo, tus padres, en el ámbito escolar, con uno mismo y con los compañeros de trabajo.

Lo que nos interesa en este trabajo es la comunicación organizacional, qué papel juega en nuestra sociedad y cómo se desarrolla en el ambiente laboral, por lo tanto es necesario revisar dicho concepto.

Comunicación organizacional "es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes"². A su vez Thayer (1968), citado por Goldhaber la define como "aquel flujo de datos que sirve a los procesos de

¹ De la Mota, Ignacio H. "Enciclopedia de la Comunicación" Tomo 1, 1994, pp. 297

² Goldhaber, Gerald. M. "Comunicación Organizacional". 1994, Ed. Diana. , pp. 23

comunicación e intercomunicación de la organización”³. Es decir, un grupo de trabajo de una institución está en continua comunicación, unos con otros, formando relaciones envolviéndose en mensajes que van formando información que hilan parte del convivir emocional y laboral del grupo. Goldhaber señala: “Debido a que pasamos la mayor parte del tiempo que estamos despiertos en organizaciones, es evidente que los problemas de nuestras ciudades, universidades y negocios son problemas de organizaciones”⁴. Aquí es donde nos vamos a enfocar, los problemas que surgen en una organización que afecta a las relaciones interdependientes de la cual estudiaremos en este proceso de investigación.

El mensaje es la información, el contenido de datos que constantemente emitimos o se emite, “los mensajes están destinados al consumo de los empleados de la organización”⁵. Los mensajes son distribuidos entre los empleados hasta formar relaciones. “los mensajes humanos están dirigidos a las personas de la organización, y afectan a sus actitudes, moral, satisfacciones y realizaciones. Así como también los mensajes con políticas o regulaciones que ayudan a la organización a seguir con vida”⁶.

La organización la conforman varias personas con ocupaciones distintas y varios roles de trabajo. En este contexto el cual plantearemos más adelante, donde se realizan actividades como la elaboración de síntesis de prensa (que es un resumen o dicho de la misma forma una síntesis de lo mas importante de la información recabada) de carácter informativo.

Se hacen monitoreos (consisten en la revisión detallada y resumen de la información emitida de una fuente de comunicación) de radio y televisión, revisión de notas, análisis detallado de esa información recopilada, la prensa es el medio escrito donde se publica notas informativas, columnas, editoriales de carácter periodístico, en fin.

³ Ibidem, pp. 18

⁴ Ibidem, pp. 18

⁵ Ibidem, pp. 24

⁶ Ibidem, pp. 26

En la realización del trabajo existe un flujo de mensajes entre los integrantes del departamento por lo que se llega a la red de comunicaciones que a su vez toma direcciones dentro del sistema y aquí es donde vemos los niveles dentro de la organización.

Según Goldhaber (1994) la dirección de la red ha sido tradicionalmente dividida en comunicaciones **ascendentes, descendentes y horizontales** dependiendo de quien inicie el mensaje y de quien lo recibe.

Las **direcciones descendentes** son aquellos mensajes que fluyen desde los superiores hasta los subordinados. Estos implican mensajes de tarea o mantenimiento relacionados con directrices, disciplinas, ordenes o preguntas.

Las **comunicaciones ascendentes**, son aquellos mensajes que fluyen desde los subordinados hasta los superiores y normalmente sirve para formular preguntas, hacer sugerencias.

Las **comunicaciones horizontales**, son el intercambio lateral de mensajes entre individuos que se encuentran en el mismo nivel de autoridad dentro de la organización. Estos mensajes están relacionados con la resolución de problemas, con la coordinación, resolución de conflictos y rumores. En este último punto que señala *Goldhaber (1994)*, es donde hay más conflictos en las organizaciones en especial en el área que se menciona en el presente trabajo.

Lo anterior teniendo una sobrecarga de información deficiente puede afectar a ciertas variables como la moral, las actitudes, la productividad y el cambio de empleados. O bien puede ocurrir lo contrario. Todo depende de la calidad de la relación entre los subordinados y ello conllevara al éxito o la fracaso de la organización.

De esta manera hemos señalado a grandes rasgos lo que es comunicación y como se da en una organización o la comunicación organizacional.