

entretejidos

Revista de Transdisciplina y Cultura Digital

Comunicación Intersubjetiva

Modelo ideal de Comunicación
Interna para las Instituciones
Totales del Siglo XXI



Comunicación Intersubjetiva

Modelo ideal de Comunicación Interna para las Instituciones Totales del Siglo XXI

Dora Alejandra Valenzuela de la Cueva

Comunicación Intersubjetiva

Modelo ideal de Comunicación Interna para las Instituciones Totales del Siglo XXI

Resumen

Los modelos de Comunicación Interna de las entidades sociales, desde la creación de las mismas (Siglo XIX), durante la Revolución Industrial, se han desarrollado de forma paralela con las Escuelas de la Administración y con los tipos de entidades sociales; haciendo un trinomio que determina el desarrollo de las mismas; a lo largo de la historia se han desarrollado: 1) Industria-Administración Científica-Información, en el siglo XIX; 2) Institución-Administración Humanista-Comunicación Interpersonal, primera mitad del siglo XX; Institución-Calidad Total- Comunicación Interpersonal, segunda mitad del siglo XX y; 3) Institución Total-Calidad Total-Comunicación Intersubjetiva.

El presente artículo hace una revisión histórica del paralelismo evolutivo de los tres trinomios, arriba señalados; al mismo tiempo ofrece una propuesta de Modelo de Comunicación Interna para las entidades sociales del Siglo XXI. Se fundamenta en la noción de Institución Total de Goffman (1961) y Comunicación Intersubjetiva de Pascuali (2007) y se presenta como un enfoque para fortalecer la cultura institucional y con ello la calidad en las entidades sociales, que desde esta visión deben consolidarse como Instituciones Totales.

Palabras clave:

Entidades sociales, Industria, Institución, Institución Total, Información, Comunicación Interpersonal, Comunicación Intersubjetiva, Interacción Social.

Intersubjective Communication

Ideal Internal Communication Model for Total Institutions of the 21st Century

Abstract

The models of Internal Communication of the social entities, since the creation of them (19th Century), during the Industrial Revolution, have been developed in parallel with the Administration Schools and with the types of social entities; making a trinomial that determines their development; throughout history, the following have been developed: 1) Industry-Scientific Administration-Information, in the 19th century; 2) Institution-Humanist Administration-Interpersonal Communication, first half of the 20th century; Institution-Total Quality- Interpersonal Communication, second half of the 20th century and; 3) Total Institution-Total Quality-Intersubjective Communication.

This article makes a historical review of the evolutionary parallelism of the three trinomials, indicated above; at the same time that it offers a proposal for an Internal Communication Model for social entities of the 21st Century; based on the Goffman Total Institution (1961) and Pascuali Intersubjective Communication (2007) that could be an approach to strengthen the institutional culture and with it the quality in the social entities that from this vision must be consolidated as Total Institutions.

Keywords:

Social entities, Industry, Institution, Total Institution, Information, Interpersonal Communication, Intersubjective Communication, Social Interaction.

Introducción

Desde la existencia del ser humano, dos conceptos se encuentran inmersos en su entorno social: comunicación y organización¹. El primero, entendido como un proceso que en el día a día, todos los seres humanos ponemos en práctica, ya sea en la informalidad de la vida cotidiana o en el desempeño de nuestras actividades profesionales. De igual forma, en relación con el segundo concepto (organización); todos somos parte de una o varias, por ejemplo: sea en la familia, la escuela, la empresa en la que laboramos o la religión que profesamos.

A partir del Siglo XIX, la comunicación y organización se integraron en los talleres artesanales, preponderantemente familiares. Posteriormente, en la segunda mitad del Siglo XIX, con la Revolución Industrial las organizaciones vieron nacer a las instituciones y algunas de estas últimas llegaron a ser Instituciones Totales (concepto creado por Erving Goffman en 1961). De igual manera, la comunicación tuvo transformaciones en sus intereses, al pasar de información, a comunicación interpersonal y finalmente, a lo que podrían aspirar tener todas las instituciones: Comunicación Intersubjetiva.

1 Organización: Según Alexei Guerra Sotillo es: A un mismo tiempo, acción y objeto. Como acción, se entiende en el sentido de actividad destinado a coordinar el trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles o labores definidas para cada una de ellas, así como, la estructura o maneras en que se relacionarán en la consecución de un objetivo o meta. Como objeto, supone la realidad resultante de la acción anterior; esto es, el espacio, ámbito relativamente permanente en el tiempo, bajo el cual las personas alcanzan un objetivo preestablecido"

Obtenido de la página web: <http://www.eumed.net/libros/2005/ags-coe/0301.htm> Obtenido de la página web: <http://www.eumed.net/libros/2005/ags-coe/0301.html>

Al respecto, se plantean diversos cuestionamientos: ¿cuál es la relación evolutiva entre los modelos de Comunicación Interna y la entidad social?, ¿los modelos de Comunicación Interna en las entidades sociales han sido utilizados acorde a las Escuelas de la Administración?, ¿existe algún modelo de Comunicación Interna que pudiera utilizarse en las instituciones del siglo XXI?

El objetivo del presente artículo es mostrar la evolución de los modelos de Comunicación Interna y su relación con la transformación

de la organización, al pasar a ser Institución y después una Institución Total, mediante la revisión de las Escuelas de la Administración y de la Comunicación Interna, con el fin de proponer un modelo, sustentado en la Comunicación Intersubjetiva que podría ser el nuevo paradigma de la Comunicación Interna del Siglo XXI.

A modo de hipótesis, se presume que existe una relación entre los modelos de Comunicación Interna con los tipos de entidades sociales y así surgen los siguientes binomios evolutivos: Organización-Información, en el Siglo XIX; Institución-Comunicación Interpersonal, en el Siglo XX; e Institución Total-Comunicación Intersubjetiva, surgida en el Siglo XXI; como se expresa en el esquema 1:



Esquema 1. Proceso evolutivo del binomio comunicación-entidad social.
Elaboración propia.

De acuerdo con lo anterior, el esquema de exposición del presente artículo está conformado por tres bloques evolutivos, denominados: Modelos de Comunicación Interna utilizados en las entidades sociales durante los siglos XIX, XX y XXI: A). Comunicación Interna en entidades sociales del Siglo XIX: Organización-Información; Comunicación Interna en entidades sociales del Siglo XX: Institución-Comunicación Interpersonal; C). Comunicación Interna en entidades sociales del Siglo XXI: Institución Total-Comunicación Intersubjetiva; el último apartado revisa esta idea final como un modelo de Comunicación Interna que favorezca la Cultura Institucional en la entidad social que, a su vez, podría favorecer la gestión de calidad, bajo una visión transdisciplinaria que permita concebir la calidad como el resultado

de la interposición de varios enfoques de la Administración y la Comunicación Interna en la Institución Total.

I.- Modelo de Comunicación Interna del Siglo XIX en las entidades sociales; Organización-Información

El objetivo de este primer apartado es mostrar la entidad social del Siglo XIX y el Modelo de Comunicación Interna utilizado en la misma, mediante una revisión teórica de ambas dimensiones, con el fin de establecer su paralelismo evolutivo. De acuerdo con ello, se plantean algunas ideas sobre la Revolución Industrial, que tiene su origen en Inglaterra en el siglo XVIII. Al respecto dice el historiador Antonio Fernández que es:

... un proceso de cambios constantes y crecimiento continuo, en el que intervienen técnicas (máquinas), descubrimientos teóricos (ciencia), capitales y transformaciones sociales, acompañado por una revolución de la agricultura que permite el desplazamiento de una parte de las masas campesinas a las ciudades. (Fernández 3)

La Revolución Industrial, entonces, es el conjunto de transformaciones que permitieron la apertura de grandes industrias, en las que la mano de obra era necesaria. Por lo que muchos campesinos decidieron emigrar a las grandes ciudades para ganarse la vida. Lo que dio origen a las organizaciones, entendidas como establecimientos que empleaban procesos de producción, que gestaron la industrialización masiva y que dieron paso al surgimiento del capitalismo. Fue entonces que el surgimiento de las empresas como organizaciones con fines de lucro, basadas en objetivos económicos y actividades enfocadas a la elaboración de productos, dio pie al nacimiento de la Administración Clásica que tiene a su principal exponente en Henry Fayol². Este teórico,

² Las fábricas eran consideradas organizaciones funcionales, destinadas a producir a gran escala; eran un negocio que debía contar con todo lo necesario para su funcionamiento: materias primas, herramientas, capital y personal. Resaltaba la importancia en la estructura y en las funciones de la organización para lograr la eficiencia. (Fayol, 1916)

proponía que las industrias debían estar enfocadas hacia la producción a gran escala y concebía al trabajador como un recurso material, destinado a generar riqueza para el industrial. Este era un ente operativo, sin capacidad de razonar o comunicarse; una máquina más, que recibía información para el desempeño de sus actividades y que debía acatar, si deseaba permanecer en la organización.

En este tipo de organización, el personal no era reconocido como un ser humano, por lo que los modelos de comunicación aplicables eran los mecanicistas, llevado al interior de las organizaciones de finales del Siglo XIX y principios del XX, como un primer modelo de Comunicación Interna³. El actor más importante en el proceso de información era el dueño de la fábrica (emisor); mientras que el obrero (receptor), únicamente es un depositario del mensaje que debe acatar sin cuestionar; lo que lo coloca literalmente en el mismo nivel de una máquina, programada para lo que fue creada. Así, la Comunicación Interna parece centrada en un intercambio de mensajes de forma unidireccional, que proviene de una jerarquía vertical descendente. En síntesis, este es un proceso en el que la base trabajadora fue concebida como un recurso material y con el que no se desarrolla una interacción social. Además, se puede señalar que la organización de esa época, su esquema mecánico de Comunicación guarda similitud con lo posteriormente Shannon y Weaver concibieron como elementos del proceso de comunicación (información)⁴, al compararlo con la Administración Clásica, supone lo siguiente (esquema 2):

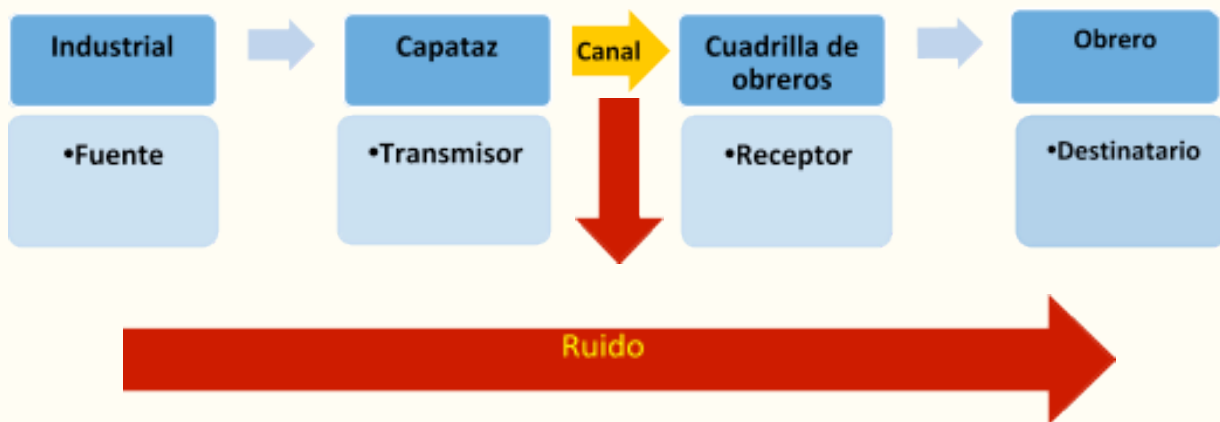
- Fuente es el dueño de la industria.

- Transmisor es el superior jerárquico que informa al subalterno.

3 Quizá este sea un antecedente del modelo propuesto por Shannon y Weaver (1948) quienes establecieron más que un proceso de comunicación, un proceso de información.

4 Fuente: El elemento emisor inicial del proceso de comunicación. Transmisor: Es quien transforma el mensaje emitido en un conjunto de señales o códigos adecuados para el receptor. Canal: Es el medio técnico o humano que debe transportar las señales codificadas por el transmisor. Receptor: Actividad es la inversa de la del transmisor. Destinatario: Persona para quien está destinado el mensaje. Ruido: Todo aquello que interfiere en el proceso. Se presenta entre el transmisor y el receptor.

- Canal es el medio a través del cual transmite la información orden verbal o no verbal.
- Receptor es la base trabajadora, los obreros que en conjunto tienen que acatar la orden.
- Destinatario, cada uno de los trabajadores a quienes se dirige la información.
- Ruido todos aquellos obstáculos para el proceso, como falta de capacidad de entendimiento del obrero o los distractores del proceso de producción.



Esquema 2. Modelo de Comunicación Interna de entidades sociales del Siglo XIX Información-Organización. Elaboración propia.

De acuerdo con el esquema 2, los principios establecidos por la Administración Clásica en las entidades sociales del Siglo XIX e implementados por los niveles jerárquicos superiores son: respetar la autoridad, disciplina, unidad de dirección, unidad de mando, centralización, cadena escalar y orden; todo ello afín al proceso de información, que es unidireccional y en un solo sentido. Cabe decir que los problemas de desinformación empiezan en los mandos inferiores, al generarse el ruido entre el transmisor-capataz y el receptor-cuadrilla de obreros. En este modelo de Comunicación Interna, tampoco hay posibilidad de que el flujo de información sea en sentido inverso, es decir, del obrero hacia el industrial.

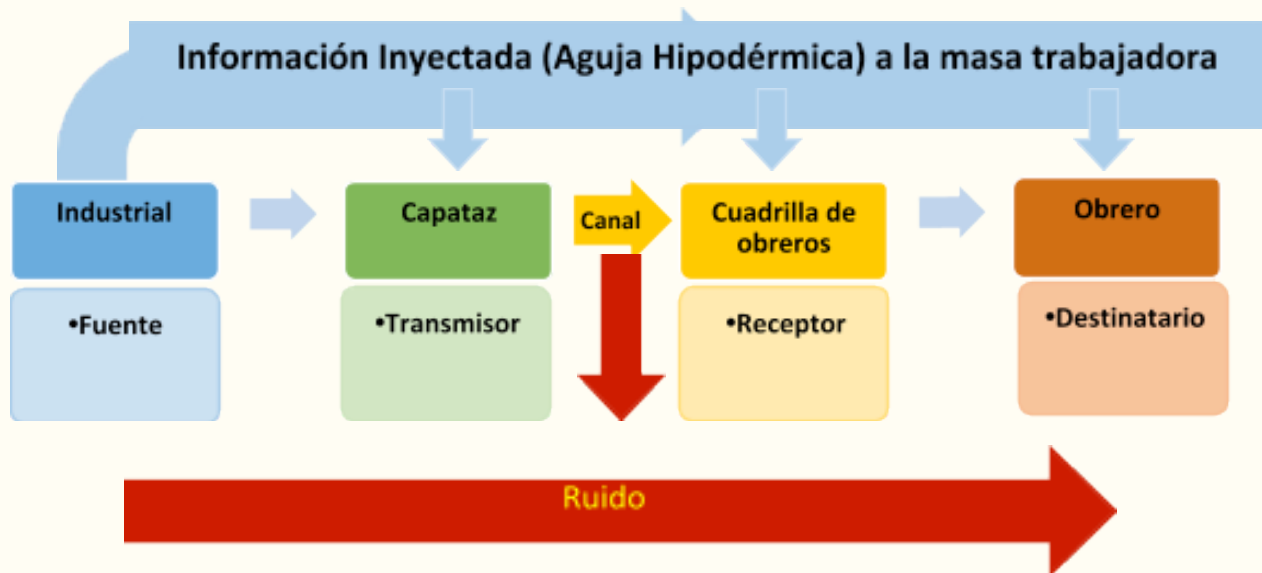
Al esquema planteado se suma, además, la Teoría de la Aguja Hipodérmica o Bala Mágica

de Harold Lasswell (1948), modelo conductista de Estímulo-Respuesta en el que una élite jerárquica (emisor) hace llegar un mensaje a los individuos de un grupo, el mensaje como estímulo, provoca una reacción (irracional). Este modelo establece que (ver esquema 3):

-Hay aislamiento, individualidad, falta de interacción y pasividad.

-La comunicación es unidireccionalidad.

-La asimetría de los roles: el emisor envía el mensaje, produciendo un estímulo; la pasividad está en el receptor porque sólo lo recibe y reacciona de manera uniforme.



Esquema 3. Modelo de Comunicación Interna en las entidades sociales del siglo XIX Información-Organización Elaboración propia.

En este último modelo, los problemas de transmisión de información comienzan a gestarse cuando esta desciende a los niveles inferiores de la entidad social, ya que quienes la conforman, no tienen la capacidad para razonar la información, únicamente acatan las indicaciones. No tienen la posibilidad de convertirse a su vez en emisores; tampoco hay retroalimentación.

En concordancia con los intereses del industrial cimentados en la Teoría de la Administración Clásica, donde se establece, entre otras cosas,

que el trabajador es más valioso en la medida en que produce más, la Aguja Hipodérmica es el modelo ideal de Comunicación Interna, ya que la base trabajadora únicamente se limita a obedecer y a seguir al pie de la letra las indicaciones que se le dan y porque no interactúa con otros miembros de la organización.

II.- Modelo de Comunicación Interna en las entidades sociales del Siglo XX; Institución-Comunicación Interpersonal

El segundo momento de la Comunicación Interna en la entidad social se considera que es el binomio Institución-Comunicación Institucional, situado históricamente en el Siglo XX. De acuerdo, a la revisión teórica realizada en el Desarrollo Organizacional, se ha dividido en dos etapas: a) Primera mitad del Siglo XX, fundamentada en la Teoría Humanista de la Administración de Elton Mayo (1924). b) Segunda mitad del Siglo XX, basada, en la Teoría de la Calidad Total de Edwards Deming (1966). Presumiblemente, las teorías de la comunicación que se aplican al interior de las instituciones para ser aplicadas como un modelo de Comunicación Interna son: el modelo de David K. Berlo, denominado S·M·C·R (Source-Message-Channel-Receiver) creado en 1960 y la Acción Comunicativa de Juren Habermas (1982), respectivamente.

a) Primera mitad del Siglo XX

Ante la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo que se presentó con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos (a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente) y utilizada por la Administración Clásica, la Escuela Humanista propone que las industrias deben ser visualizadas como instituciones, conformadas por seres humanos, inmersos

en procesos de interacción social que implican necesariamente, Comunicación Interpersonal. En este punto, lo que consideraba la Administración Clásica por Comunicación Interna (similar a un proceso de información: emitir un mensaje a través de un canal), se aspira a que evolucione y se transforme hacia un Modelo de Comunicación Interna, basado en la Comunicación Interpersonal.

Así, Elton Mayo y su propuesta de Administración Humanista, con base en el modelo de comunicación de David K. Berlo (1960)⁵, rompe con el primer gran paradigma de la comunicación, al considerar al receptor como parte crucial del proceso de comunicación y al darle la posibilidad de ser receptor-emisor, atribuyéndole la capacidad de codificar y decodificar mensajes (capacidad análisis y reflexión), así como, de construir mensajes para retroalimentar al emisor inicial. Esto supone a un ser humano capaz de crear y transmitir ideas, a diferencia del modelo mecanicista que únicamente lo visualizaba como un ente creado para obedecer y sin la capacidad de razonar.

Se presume entonces que este modelo y con base en las nueve partes del modelo de K. Berlo, describe la Comunicación Interna en las instituciones del siglo XX de la siguiente manera:

Fuente: la Dirección de la Institución que comunica un mensaje en función a los objetivos institucionales.

Codificador: el área de Comunicación Interna de la Institución que, de acuerdo con la estructura y características de la Institución, cifra los mensajes.

Mensaje: la información que se transmite a los integrantes de la empresa, elaborada por la Dirección.

5 El modelo de Berlo, denominado S·M·C·R (source-message-channel-receiver) está constituido por nueve elementos: Fuente: Constituye el origen del mensaje que está influenciado por habilidades, conocimiento, actitudes y posición socio-cultural. Codificador: Traduce a una clave el mensaje destinado a obtener la respuesta esperada. Supone habilidades de hablar y escribir. Mensaje: Es el producto del emisor, lo que desea comunicar. Su estructura contiene código, contenido y tratamiento del mensaje. Canal: Es el medio por el cual se transmite el mensaje. Habrá de dirigirse a uno de los sentidos o varios para su percepción. Receptor: Es la persona que recibe el mensaje. Al igual que el emisor tiene habilidades que influyen en la percepción del mensaje. Decodificador: Es la capacidad de descifrar el código para recibir el mensaje. Tiene habilidades de leer y escuchar, de comprender el mensaje que se quiso enviar. Fidelidad: La capacidad de emitir y recibir el mensaje sin distorsión, ya que no siempre el emisor y el receptor tienen la misma percepción del mensaje. Ruido: Las barreras que se presenten como obstáculos para el libre flujo del mensaje. Retroalimentación: Manifestaciones que emite el receptor como indicación de que recibió el mensaje. A su vez, se convierte en emisor para iniciar nuevamente el proceso de comunicación.

Canal: Las diversas herramientas de comunicación interna tales como memorándums, revistas, folletos, pizarrones y comunicación cara a cara.

Receptor: los integrantes de la Institución en su totalidad que, a su vez, en el proceso de ser receptores pasan a ser emisores.

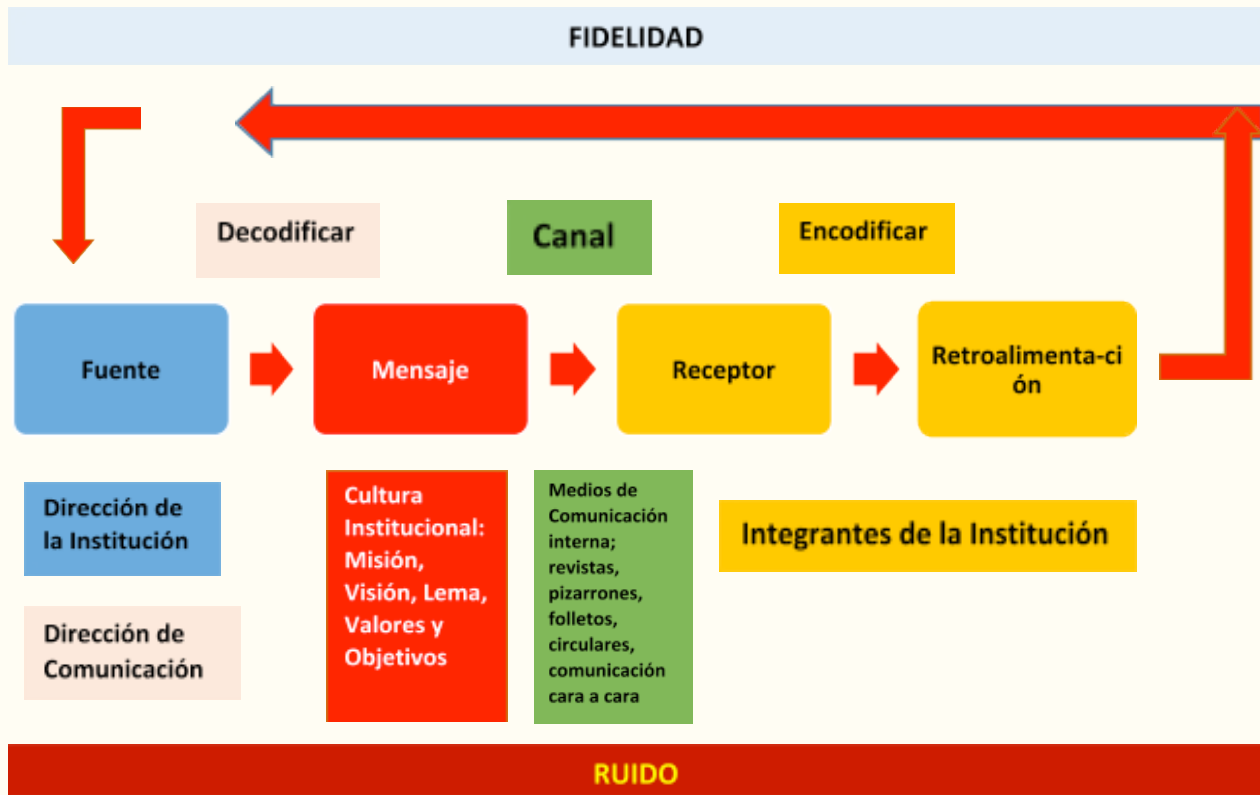
Decodificador: los integrantes de la Institución descifran el mensaje, acorde a los códigos establecidos en la misma.

Fidelidad: los objetivos institucionales son alcanzados correctamente, al ser bien recibidos los mensajes y decodificados correctamente.

Ruido: los conflictos personales o entre áreas; todos aquellos factores institucionales tanto de funcionamiento como de estructura que dificultan el proceso de comunicación. Estos deben ser visualizados por el área de Comunicación Interna que debe incidir en ellos.

Retroalimentación: la posibilidad de todos los integrantes de la institución para expresar comentarios, sugerencias o inconformidades ante los mensajes recibidos.

De acuerdo con este modelo, la comunicación se establece como un proceso de dos sentidos; en el que el emisor será receptor y a la inversa. Así mismo, se visualiza como una herramienta que coadyuva en el alcance de los objetivos institucionales y fomenta una comunidad, en la que la interacción social es un elemento clave para accionar el funcionamiento de la institución. Los integrantes de esta son considerados como seres humanos, con capacidad de aportar y favorecer el desarrollo de la institución, como se muestra en el esquema 4:



Esquema 4. Modelo de Comunicación Interna en las entidades sociales de la primera mitad del Siglo XX. Elaboración propia.

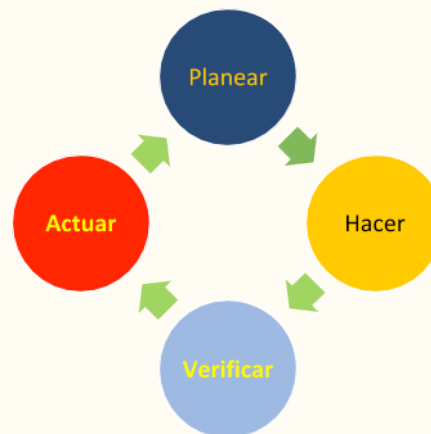
De acuerdo con estos postulados, en la Comunicación Interna de las Instituciones del Siglo XX, a diferencia del modelo utilizado en el Siglo XIX, se observa que idealmente el receptor (integrantes de la Institución) tienen mayor participación en el proceso de comunicación: decodifican, retroalimentan y se convierten en emisores, lo cual implica que tienen un intercambio de información con la fuente. Por otro lado, el ruido y la fidelidad son elementos presentes durante todo el proceso, atribuibles a todos los integrantes de la institución⁶.

b) Segunda mitad del Siglo XX

Aquí su planteamiento se desarrolla bajo los postulados de la Calidad Total de Willian E. Deming y la teoría de la Acción Comunicativa de Jürgen Habermas. En cuanto a la Teoría de la Calidad Total surge 40 años después de la Escuela de la Administración Humanista y al igual que Mayo, Deming aseguró que las

⁶ A diferencia del primer modelo, el ruido que únicamente se hace presente en el receptor (masa trabajadora) y la fidelidad, no está considerada como parte del proceso, sino como una característica del Dirección

organizaciones están conformadas por seres humanos y ellos son quienes dan sentido a su estructura organizacional. Se considera que a pesar de que aparentemente la Calidad Total está centrada al exterior de la institución (cliente), en realidad este atributo es el resultado de un proceso al interior de esta. Todos sus integrantes están comprometidos a hacer todo bien y con el menor número de errores; para lo cual, la comunicación interpersonal es indispensable, ya que favorece mediante la interacción social el alcance de dicho objetivo. A la Calidad Total se le conoce como el Ciclo de Deming o Ciclo de la Calidad que tiene como fundamento un proceso de cuatro etapas: Planear, Hacer, Verificar y Actuar, como se muestra en el esquema 5:



Esquema 5. Ciclo de la Calidad o Ciclo de Deming.

De acuerdo con este postulado, el proceso de la calidad total inicia con el Planear, acción realizada por la alta dirección de la pirámide organizacional, en la que se establecen los objetivos estratégicos y la cultura organizacional (misión, visión, valores y lema), que serán inculcados a los integrantes de la organización, a través de estrategias de comunicación organizacional y con el fin de formar una comunidad que comparta esos objetivos y esa cultura. El segundo paso para alcanzar la calidad es el Hacer, el cual se centra en el nivel medio de la organización piramidal y requiere de estrategias de comunicación organizacional para transmitir el mensaje y

lograr que los integrantes de la organización trabajen de forma colaborativa, con el propósito de alcanzar los objetivos de la alta dirección, bajo los parámetros de su cultura organizacional. La tercera etapa es el Verificar, también a cargo del nivel medio de la pirámide organizacional y que realiza evaluaciones sobre las acciones que implementadas, para el alcance de los objetivos institucionales y la penetración de la cultura institucional entre el personal. Se realiza un diagnóstico con dos objetivos específicos: uno sobre la comunicación organizacional y otro sobre la cultura organizacional. Finalmente, el Actuar, cuarta etapa que consiste en reasignar acciones para solventar las áreas de oportunidad encontradas en los diagnósticos implementados y en su caso, redireccionar estrategias creadas en el medio de la pirámide organizacional y aprobadas por la alta dirección. Como se ha identificado, el aporte más significativo es el enfoque en las personas y en su interacción social al interior de la institución; se considera al receptor como un actor importante con capacidad de análisis, participación e interés por ser parte de la institución y alcanzar los objetivos de esta.

Sumado a lo dicho el modelo de comunicación interna propuesto por Habermas, denominado Acción Comunicativa (1987) propone los siguientes postulados: El Lenguaje como un sistema de signos que son compartidos y tienen la misma significancia para todos los integrantes de la comunidad; en este sentido, plantea que el lenguaje es un instrumento para llegar a acuerdos, no como un mero medio de expresión utilizado en un sin sentido. La racionalidad, como un elemento clave en la construcción de acuerdos, utilizada única y exclusivamente por sujetos capaces de ser racionales durante el proceso de comunicación. Es precisamente en la racionalización donde el autor distingue tres dimensiones de la racionalidad: epistémica, teleológica y

comunicativa; esta última, el punto supremo de la comunicación, ya que en ella se engloban todas las racionalidades posibles. (en Millán 2008)

Por otro lado, Habermas propone que el mundo de la vida⁷ (realidad social) se edifica tomando en consideración tres subsistemas: cultura, sociedad y personalidad. La cultura, visualizada como las reglas a seguir por cada integrante de la sociedad para poder relacionarse con los otros;⁸ no obstante, como los expresa Millán (2014), la cultura es más que una manifestación de pautas o reglas a seguir, porque también es un reforzador del mundo de la vida, es decir, de la forma en que ese grupo social percibe la realidad. En cuanto a la Sociedad concebida como un sistema conformado por sujetos en constante interacción, en la que se van estableciendo las pautas de comportamiento y se llega a consensos racionales, mediante el lenguaje, ya que es el medio a través del cual las personas pueden comunicarse. Finalmente, la Personalidad es el modo de ser y de comportarse de las personas que se va moldeando en la interacción social con los otros, se va formando en la interacción social: los sujetos adquieren su personalidad en la relación con el otro⁹. Así, el mundo de la vida es el escenario en el que se comparte una percepción similar de la realidad social; los integrantes de ese sistema comparten esa forma de ver y actuar en un entorno:

Habermas también visualiza el mundo de vida como un contexto de información evidente y de convencimientos no cuestionados, como una especie de conciencia colectiva sobre la realidad social. Esto significa, fundamentalmente, que también considera que el mundo de la vida es una experiencia compartida, familiar a todos los participantes. (en Sánchez 91)

Los signos del mundo de la vida son la estructura simbólica del mundo de la vida que se origina mediante tres caminos: Entendimiento.-

7 El Mundo de la Vida, está estrechamente ligado con la concepción de la Comunicación Orquestal propuesto por Gregory Bateson. Tanto el proceso de comunicación como la interacción social son un sistema que tiene a su vez, subsistemas que se relacionan entre sí.

8 En este sentido, toman la misma línea sus postulados y los expresados por Goffman (1952), al señalar que las personas actúan en un grupo social, acorde a lo que los demás esperan de ellos; es decir, en concordancia con lo que culturalmente es apropiado para el grupo social. Por ejemplo, en un grupo social de vegetarianos, lo culturalmente apropiado es no consumir carne; sería absurdo pensar que alguien que desea ingresar a este grupo inicie su relación descalificando el consumo de vegetales. Si realmente desea ingresar, pese a que esté convencido que el consumo de carne es mejor que los vegetales, actuará (Goffman) o acatará las pautas de comportamiento (Habermas), para tener una relación adecuada con los otros y ser aceptado en el grupo.

9 Lo que nos conduce a la visión de Mead y el yo espejo, o la visión Goffman, al concebir que el sujeto es un actor en la escena social y debe mostrarse como los otros esperarían que lo haga para ser aceptado en el grupo; lo que lo lleva a moldear su personalidad y cimentar su cultura, acorde al grupo social en el que interactúa.

alimenta el saber válido, la tradición y el saber cultural (Cultura). Coordinación de la Acción.- establece la solidaridad de los grupos (Sociedad). Socialización.- formación de actores capaces de responder de sus acciones (Personalidad).

Por su parte, la Comunidad Ideal del Habla es entendida por Habermas, como el espacio en el que un grupo de seres humanos argumentan ideas de forma racional, mediante el lenguaje, para llegar a acuerdos que permitan mejorar su entorno y se requieren de cinco condiciones que a continuación se exponen:

- Simetría de los participantes. El que los participantes en el proceso de comunicación se encuentren en el mismo nivel, asegura la posibilidad de que todos tendrán la oportunidad de expresar y ser escuchadas sus posturas, sin que un coto de poder lo impida.
- Argumentaciones racionales y universales. El uso de la razón para argumentar posturas con verdades universales (por lo menos para el grupo social en cuestión) es indispensable para que se lleve a cabo el proceso de comunicación en una comunidad ideal del habla.
- Imparcialidad y reciprocidad. Estas condiciones aseguran el respeto y valoración de los argumentos expresados por el otro.
- Horizontalidad e inclusión. Se incluye a todos los participantes en la discusión, estén presentes o no en el momento del proceso comunicativo.
- Lenguaje universal. Visualizado como el conjunto de signos y códigos compartidos por la colectividad; los cuales no dan espacio a que se confundan los significados

de estos, porque son conocidos por todo el grupo social. Mediante el mismo, se comparten las vivencias del mundo de la vida. (Rizo 2014)

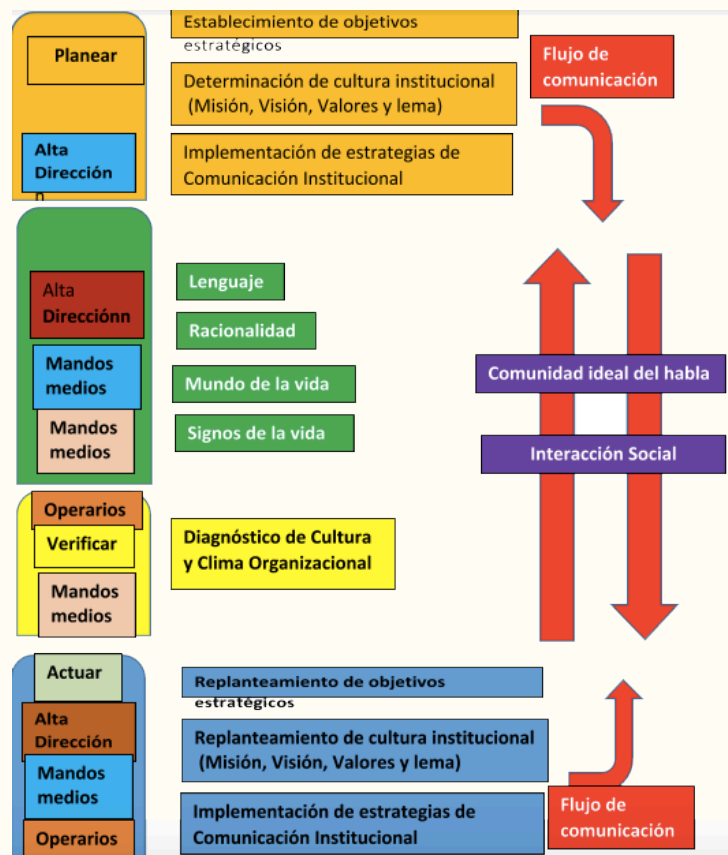


Esquema 6. Acción Comunicativa de Jürgen Habermas. Elaboración propia.

Como se observa en el esquema 6, la comunidad ideal del habla es el resultado de la interacción social en la que, a través de la racionalidad y el lenguaje, los integrantes de una comunidad comparten signos y significados, objetivos y con una cultura institucional que les permiten llegar a consensos y acuerdos argumentativos, para alcanzar los objetivos institucionales.

En síntesis, la Acción Comunicativa es la interacción que se lleva a cabo entre personas con el fin de comunicarse, mediante el lenguaje (código de signos compartido y entendido), para alcanzar acuerdos racionales, en un proceso que se lleva a cabo en el mundo de la vida (entorno) y se ve influido por los signos del mundo de la vida (sociedad, cultura y personalidad). Dicho proceso de comunicación interpersonal da como resultado que el grupo social en que se desarrolla alcance la comunidad ideal del habla, que para Habermas es el fin último de la acción comunicativa y que, desde el planteamiento aquí propuesto, permite alcanzar la calidad total en la institución.

La segunda etapa del proceso evolutivo institución-comunicación, como se ha explicitado, podría conjuntar los conceptos de calidad establecidos por Deming y la teoría de acción comunicativa de Habermas, como modelo de comunicación interna ideal para las instituciones de la segunda mitad del siglo XX, con la intención de alcanzar un desarrollo institucional y con ello la calidad en sus servicios (ver esquema 7).



Esquema 7. Modelo de Comunicación Interna en las entidades sociales de la segunda mitad del Siglo XX. Elaboración propia.

Como se observa en el esquema 7, si bien es cierto que el proceso de comunicación en las empresas de la segunda mitad del siglo XX inicia en la alta dirección y concluye en ella misma; es claro que todos los integrantes de la institución participan en el mismo. Así se surge la comunidad ideal del habla, en la que todos se apropian de la cultura institucional establecida por la alta dirección, a través de la interacción social, consensos y reflexión logran la cultura institucional en su quehacer diario.

III.- Modelo de Comunicación Interna del Siglo XXI: Institución Total- Comunicación Intersubjetiva

En este apartado se hace la propuesta del tercer modelo ideal de Comunicación Interna para la entidad social del Siglo XXI. Se sustenta en dos vertientes teóricas: la Institución Total de Erving Goffman (1961) y Comunicación Intersubjetiva, propuesta en 2007 por el Dr. Antonio Pascuali Greco, durante el XIX Encuentro Nacional de la Asociación Mexicana de Investigadores en Comunicación (AMIC)¹⁰.

La Institución Total propuesta por Goffman en 1961 y definida por el mismo como: "... un lugar de residencia o trabajo, donde un gran número de individuos en igual situación, aislados de la sociedad por un periodo apreciable de tiempo, comparten en su encierro una rutina diaria, administrada oficialmente." (Goffman 13) De acuerdo con su definición, la Institución Total puede estar conformada por de la siguiente manera:

Residencia. Entidad en la que un grupo de personas con lazos afectivos o sociales permanecen juntas; puede ser una familia, un convento o bien, un monasterio.

Lugar de trabajo. Sitio al que asisten un grupo de personas con el fin de cumplir con una actividad laboral. A cambio del cual, se les proporciona una remuneración económica; también se pueden involucrar aspectos afectivos, emocionales o espirituales.

10 Estudiada posteriormente por el Grupo de Investigación en Comunicación Intersubjetiva de la AMIC, encabezado hoy en día, por Fátima Fernández, Marta Rizo y Marco Millán, de quienes se ha tomado la definición de Comunicación Intersubjetiva como eje del análisis planteado en este texto.

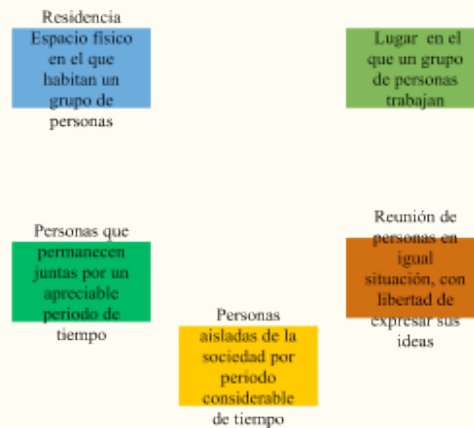
Reunión de un número importante de personas que se encuentran en igual situación. Podríamos entender lo anterior, desde dos dimensiones: seres humanos que comparten características, intereses, principios e ideales; grupo de personas que tienen una relación simétrica con los otros y todos tienen la misma posibilidad de participar, y tomar decisiones sin tener que sujetarse a cotos de poder.

Grupo de personas que permanecen aislados de la sociedad por un periodo apreciable de tiempo. En este sentido Goffman hace alusión a que existe una frontera de tiempo y espacio entre el mundo exterior (sociedad, en la que se incluye la propia familia) y el mundo interior de la Institución Total. Se presume entonces que, para su existencia es necesario un inmueble que delimite la frontera entre las dos dimensiones (interna y externa). Los integrantes pueden transitar de una dimensión a otra, pero al momento de ingresar a una se desprenden de la otra, ya que no son compatibles. La Institución Total absorbe a sus integrantes, los posee y los mimetiza a ella.

Sus integrantes permanecen durante un periodo apreciable de tiempo, juntos. La frontera no solo es física, también es temporal. Aunque Goffman no señala con precisión cuanto es un periodo apreciable de tiempo, se infiere que permanecer por más de la mitad del tiempo de nuestra vida en algún lugar y/o con alguna persona, representa un tiempo considerable. Ahora bien, si tomamos en consideración que la jornada laboral en México, de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo es de ocho horas durante seis días, este es un periodo apreciable de tiempo, pues un sujeto permanece en su lugar de trabajo, durante la tercera parte de su vida¹¹.

Para que una entidad pueda considerarse como una Institución Total debe existir todos los elementos arriba mencionados; si faltase alguno, no podría serlo, como se muestra en el esquema 8:

11 El promedio de esperanza de vida en México, según la Secretaría de Salud, es de 77 años, entonces; 26 años de su existencia, los vive en su lugar de trabajo, interactuando con sus compañeros



Esquema 8. Elementos de la Institución Total. Elaboración propia.

Tres son las características que debe cumplir una entidad para definirse como una Institución Total. En primer lugar, debe darse comunión de intereses entre sus integrantes, es decir, todos deben tener en común la intensión de satisfacer la misma necesidad, ya sea mental, física o espiritual; de igual forma, persiguen los mismos objetivos, ya sean económicos, sociales, políticos, religiosos, espirituales, etc. Inevitablemente, estos intereses (necesidades y objetivos) coinciden con los del líder-fundador de la Institución Total, así se crea un lazo entre el nuevo integrante, el cual puede perdurar y fortalecerse con el transcurso del tiempo o romperse¹². La comunión de intereses entre los integrantes de la Institución Total los mimetiza a tal grado, que todos son copia fiel de todos, surge un gran Yo en el que las características individuales se desdibujan y un Nosotros (Tú) con características comunes se conceptualiza. Por eso es posible conocer a toda la Institución Total y a sus integrantes, al conocer a uno solo de ellos.

La segunda característica que propone Goffman es el aislamiento de los integrantes con el mundo exterior y la creación de un mundo propio en el interior de la Institución Total. El mundo interior es compartido por sus integrantes que tienen los mismos intereses y objetivos. Esta característica comienza a crear un divorcio entre la vida familiar y social del

12 De ser el último caso, el nuevo integrante abandona la Institución Total por su propio pie o bien, pero si intenta permanecer en ella realiza una "insuficiente" actuación para evitar la expulsión que inevitablemente llegará, ya sea por aviso del líder-fundador o por otro, u otros integrantes de la Institución Total.

integrante de la Institución Total y él mismo, para posteriormente fortalecer un mundo interior en ella. Para el integrante es más importante permanecer en la institución que con la familia o en su entorno social. En este punto, se infiere que la Institución Total pasa a ser el espacio familiar y los integrantes, y esta se convierten en su familia. En este proceso se borra totalmente el Yo del integrante. Así el sujeto mata al Yo con todas sus dimensiones, incluida la familia y los intereses externos. Así, dice Goffman, el sujeto enfrenta una crisis en la que trata de mantener el contacto con el exterior, a través de diversos mecanismos psicológicos que poco a poco ayudan a la persona a superar este duelo y compenetrarse con la Institución Total.

La tercera característica es la ruptura de las barreras que separan actividades propias del ser humano para su existencia y estabilidad. Comer, dormir y otras actividades que se realizan fuera del área de trabajo, comienzan a realizarse en la Institución Total, ya no hay límites entre ellas. Es decir, en el mismo lugar en el que se duerme, se trabaja y a veces, hasta se realizan actividades de distracción o se come. Esta acción, podría considerarse como su ingreso definitivo a la Institución Total, ya que el sujeto ha perdido su individualidad y no le causa conflicto la ruptura que tuvo con el mundo exterior. Las prácticas que realizaba allá y lo mantenían en contacto con su mundo exterior, se han trasladado a su mundo interior y así se crea su mundo propio. En esta etapa, ya no necesita el mundo exterior, ahora todo se centra en ese mundo interior que ha creado la Institución Total.

En este orden de ideas, se puede inferir que el cimiento de la Cultura e Identidad Institucional es la transformación que sufre el sujeto en la Institución Total. Así, los fundadores cuando centran sus esfuerzos en lograr que sus integrantes colaboren para el alcance

de objetivos y metas de esta, a través de estrategias de Comunicación Organizacional, no tienen como interés central que adquieran la Cultura e Identidad Institucional y esto se obstaculiza al no considerar la convicción propia en el alcance de los objetivos institucionales. Por el contrario, en la Institución Total, los fundadores, aún sin proponérselo, logran que los integrantes, a través de la interacción social, adquieran Cultura e Identidad Institucional y, por ende, el alcance de los objetivos institucionales.

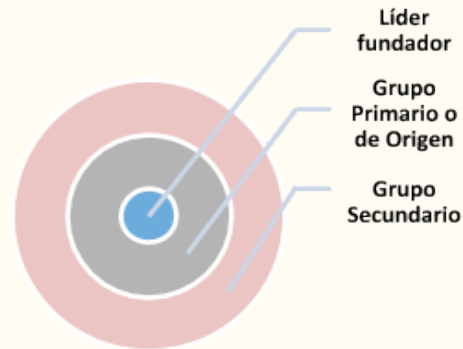
De acuerdo con los postulados de Goffman, los integrantes de la Institución Total se clasifican en dos tipos: a) Internos. Personas que ingresan como usuarios. b) Personal. Sujetos que brindan los servicios a los usuarios. Sin embargo y en concordancia con la propuesta que se hace en este apartado respecto al modelo de Comunicación Interna ideal, para las entidades sociales del Siglo XXI como Institución Total-Comunicación Intersubjetiva, se propone una nueva clasificación de los integrantes de la Institución Total; que estaría conformada por tres actores, como se muestra en el esquema 9:

Líder-fundador. Persona que tiene un ideal, realiza todos los esfuerzos para alcanzarlo y recluta a personas capaces de trascender su ideal en el tiempo y espacio.

Dos grupos:

a) Grupo de Primario o de Origen. Son todas aquellas personas que tuvieron contacto directo con el líder-fundador de la misma.

b) Grupo Secundario. Personas que no tuvieron contacto directo con el líder-fundador.



Esquema 9. Integrantes de la Institución Total. Elaboración propia

Goffman asegura que el proceso de integración del Grupo Primario o de Origen a la Institución Total y la adquisición de Cultura e Identidad Institucional, se lleva a cabo en tres estadios:

Primer estadio.- Representación. De acuerdo con Goffman, en su obra, *Presentación de la Persona en Sociedad* (1959), surge cuando los sujetos ingresan por primera vez a un grupo social y representan un papel de acuerdo con lo que el líder-fundador esperaba de ellos, porque tienen la intención de ser aceptados en la Institución Total. La representación no implica que el sujeto deje su Yo para adoptar el nosotros (Tú), sino que es una actuación que realiza con la intención de ser aceptado. Para que el Grupo Primario o de Origen permanezca en la Institución Total es necesario que se conjunten dos factores: primero, el líder lo acepte y segundo, el propio sujeto se sienta satisfecho de formar parte de ella.

Segundo estadio.- Desculturación. En esta etapa, el integrante del Grupo Primario o de Origen elimina los preceptos que no son acordes a la Cultura de la Institución Total; es el inicio de adquisición de la Identidad Institucional. El interés del Grupo Primario o de Origen comienza a centrarse en la Institución Total, dejando en segundo plano su vida en el exterior y el interés por esta. De acuerdo con Goffman, comienza lo que él denomina la Totalización; la Institución

Total absorbe al sujeto, esta comienza a ser su único mundo, olvidándose de familia, amigos u otras actividades externas.

Tercer estadio.- La Reculturación. Es la adquisición de la Identidad Institucional, es decir, adoptar la filosofía del líder-fundador. Lo que Goffman definió como la Carrera Moral del Paciente, en la que el sujeto pierde su Yo y adquiere un nuevo Yo que es el Nosotros (Tú) de la Institución Total. Cuando muere el Yo, el sujeto comienza a sentir como propias las significaciones de la Institución Total y adopta la cultura de los otros, dando origen a un nuevo Yo, reculturado. El personal del Grupo Primario o de Origen, ya no actúa para ser aceptado por el líder-fundador, sino que ahora, sus actos son realizados acorde a su nueva Cultura Institucional.

En este momento, se destruye la autodeterminación, la autonomía y la libertad del Grupo Primario o de Origen, pues la Institución Total ya lo ha Totalizado; se siente satisfecho por ser parte de esta. La adquisición del nuevo Yo se forma a través de la interacción social con el líder-fundador que le inculca la Cultura Institucional.

De acuerdo con Goffman, el proceso para adquirir la identidad Institucional conlleva cinco etapas:

1. Intención de ingresar a la Institución Total.- Las personas tienen la intención de ingresar a ella.
2. Ingreso a la Institución Total.- Para ingresar es necesario seguir un proceso selectivo muy rígido.
3. Pérdida del Yo.- El nuevo integrante, comienza a desdibujar su Yo. Sus intenciones,

sus acciones y su pensar, únicamente están destinadas a mantener su estatus como parte de la Institución Total.

4. Adopción del Nosotros.- El sujeto, en su interacción diaria con el líder-fundador, comienza a adoptar el Yo de él. Se siente total y plenamente integrado. La Identidad Institucional, ya está instalada en el sujeto, comienza a priorizar la vida interna a la vida externa de su antiguo Yo.

5.- Consolidación de la Identidad Institucional.- Los integrantes del Grupo Primario o de Origen consolidan su identidad institucional a través de dos vías. Primero, seguimiento de las obligaciones institucionales para el desempeño de sus funciones. Se crea un vínculo entre el sujeto y la Institución; él sujeto se siente obligado a realizar bien su función en beneficio de esta. Con el cumplimiento de estas normas y obligaciones, el Grupo Primario o de Origen fortalece la identidad institucional, mediante siete acciones que les otorgan beneficios a los integrantes:

- Se asegura al sujeto ciertas pautas de bienestar (comodidad, seguridad y salud).
- Se le da atención por parte de su ascendente superior.
- Tiene derecho a retiro y vacaciones.
- Hay reconocimiento a su dignidad, autoexpresión y creatividad.
- Se genera motivación justificada para la colaboración voluntaria en los valores institucionales para entablar una relación entre la institución y sus integrantes.
- Cuando el individuo se identifica con los otros, se siente orgulloso de pertenecer a la institución, motiva al sujeto.

- Reconoce la necesidad de proporcionar incentivos, otorgando un beneficio al integrante que no comparte los valores de la institución. También existe el uso de sanciones para aquel que no cumple con los valores, como la discriminación o la disminución de beneficios.

Segundo, ceremonias y rituales institucionales. Son todos aquellos eventos institucionales efectuados, que convocan a los integrantes con el fin de recordar y fortalecer la cultura e identidad institucional: son denominados ceremonias y rituales institucionales¹³. La asistencia a ambas celebraciones es voluntaria, ya que, si fuera obligatoria, en lugar de fortalecer la identidad institucional, causaría repulsión a la misma. En este sentido, Goffman asegura que son una práctica institucionalizada en la que todos se acercan entre sí (personal e internos [Líder-fundador, Grupo de Origen y Grupo Secundario]) para que cada grupo tenga una imagen favorable del otro y se identifique con la situación del otro. Otro de los objetivos de las ceremonias es persuadir a los integrantes de esta, para que sientan que pertenecen a la mejor institución del mundo: hacer ver que es un privilegio que únicamente personas especiales como ellos, logran alcanzar. Eso los lleva a sentir un estatus superior ante los integrantes del mundo exterior, siendo este, otro factor que los absorbe.

En consecuencia, las ceremonias y rituales se llevan a cabo de acuerdo con cada Institución Total, dependiendo de las características de cada una. De tal forma que pueden ser tres, cuatro o bien, las que se hayan creado de forma específica y de acuerdo con la dinámica de cada una de ellas. Así, el Grupo de Origen o Primario y en cierta forma, el Grupo Secundario, consolidan y fortalecen su Identidad Institucional, a través de las ceremonias y rituales que se ponen en práctica en la Institución Total.

De acuerdo con la Real Academia de la Lengua Española, Ceremonia proviene del latín caeremonia que significa acción o acto exterior arreglado, por ley, estatuto o costumbre, para dar culto a las cosas divinas, o reverencia y honor a las profanas. Es decir, son eventos que se llevan a cabo de forma oficial y con una serie de estatutos en honor a un hecho o persona significativa de la propia institución. Por otro lado, la propia RAE, señala que rito proviene del latín rituālis que significa un conjunto de actos impuestos por la costumbre y que su celebración, no necesariamente se considera y realiza de forma oficial.

Por lo dicho, la Cultura y la Identidad Institucional no es algo que se pueda inculcar, sino que se va forjando en la interacción social que se da entre el líder fundador y el grupo de origen, y posteriormente es transmitida al Grupo Secundario. Pasando así de la Comunicación Organizacional a la Comunicación Institucional. Por consecuencia, parecería entonces, que la Comunicación Interna de la Institución Total está dada per se en cada uno de sus integrantes; siendo innecesario, desarrollar estrategias de Comunicación Interna que inculquen la Cultura Institucional en los integrantes de esta, como se expresa en el esquema 10:



Esquema 10. Modelo de transmisión cultural en una Institución Total.
Elaboración propia.

La segunda vertiente teórica, revisada en este tercer apartado relacionada con la Comunicación es la Comunicación Intersubjetiva, que propone Rizo y otros (2011). La cual conlleva a la interacción de seres humanos que tienen la capacidad de razonar y en esa posibilidad, crean y fortalecen signos que representan su cultura; la cual, a su vez, es transmitida mediante la interacción con los otros en un grupo social. Todo ello se desarrolla en un escenario teatral (espacio social).

La Comunicación Intersubjetiva es un ejercicio teórico concreto y deliberado de usos del lenguaje, en el que los individuos capaces de reconocerse mutuamente, han aceptado –en libertad– construir un espacio común apropiado a la mejor vida posible en colectividad. (Millán 77)

De acuerdo con lo anterior, se infiere que se requiere de acuerdos para alcanzar un fin último, además se realiza mediante un código de significados comunes para el grupo social, que es aceptado por la colectividad de forma libre. Todo esto, con el fin de alcanzar un bien común para el grupo social en cuestión. Aquí se visualiza el proceso de comunicación como una interacción que ofrece la oportunidad de crear signos y significaciones en un grupo social que, además al hacer uso de la razón y de la tolerancia, es posible llegar a acuerdos y compenetrarse como parte del mismo grupo social. Esto presupone la capacidad de interactuar con los otros, en un intercambio de conocimiento de ida y vuelta, en el que la relación entre emisor y receptor es simétrica, generándose un diálogo entre ambos actores del proceso, en el que la interacción social juega un papel crucial. (Infoamérica 3)

En esa interacción social, las personas crean signos con sus propias significaciones y con base en experiencias compartidas afines, que dan origen a determinado sentido y comportamiento; en las instituciones, esta mecánica constituye la conformación de su cultura institucional. El bagaje cultural del sujeto queda en segundo término al privilegiarse el fenómeno social o la experiencia vivida en la interacción social, como fuente de conocimiento y constructor de la realidad que en ese momento percibe el sujeto y que inevitablemente es también la de los otros actores, inmersos en el proceso social. De esta forma, la realidad de los otros será la realidad del sujeto que participa en el juego social: se asume la cultura de ese grupo social y resulta inevitable para el sujeto la adopción de esta. Así, el Grupo Primario impone la visión de la realidad construida por ellos (subjetividad social), a la percepción del grupo secundario (subjetividad personal), creándose la Cultura en una Institución Total.

Por otro lado, la Comunicación intersubjetiva, es también un complejo sistema en el que grupos primarios y secundarios de sujetos construyen su realidad y su identidad cultural (basándose en su biografía, sus vivencias personales y las vivencias del otro). Proceso que se lleva a cabo en la interacción social en un gran escenario en el que los actores (integrantes de los grupos) representan el papel que los otros esperarían que actúen, con el objetivo de ser aceptados por el grupo social que a su vez, ha creado signos y significaciones a lo largo de su existencia, en la que los mecanismos de homeostáticos regulan su funcionamiento.

Parecería entonces que la Comunicación Intersubjetiva es un proceso de interacción social que se lleva a cabo de forma espontánea e innata entre los integrantes de una comunidad. Por lo que, el introducir estrategias para promover la identidad cultural y su transmisión, resultaría inútil e infructuoso, ya que no es posible enseñar o imponer la cultura a un grupo social porque él mismo es quien la genera. Transpolar esta concepción a las entidades sociales, podría derivar en que la Cultura Institucional no se puede enseñar o imponer a los integrantes de una institución, en primera instancia porque es una esencia que se apropia al formar parte de esta.

En este punto, siguiendo la visión de Goffman, es importante establecer que la Cultura Institucional es aquella que se crea en una Institución Total. Por consecuencia, se presume que no es posible hablar de una Cultura Institucional en una organización, en tal caso, estaríamos frente a la Cultura Organizacional, en la que muchos estrategias administrativos enfocan sus esfuerzos para inculcarla en el personal, a través de estrategias y programas de Comunicación Organizacional. Y resalto este término, porque la visión de la nueva administración debe dejar de enfocarse en la organización para tener la concepción de la

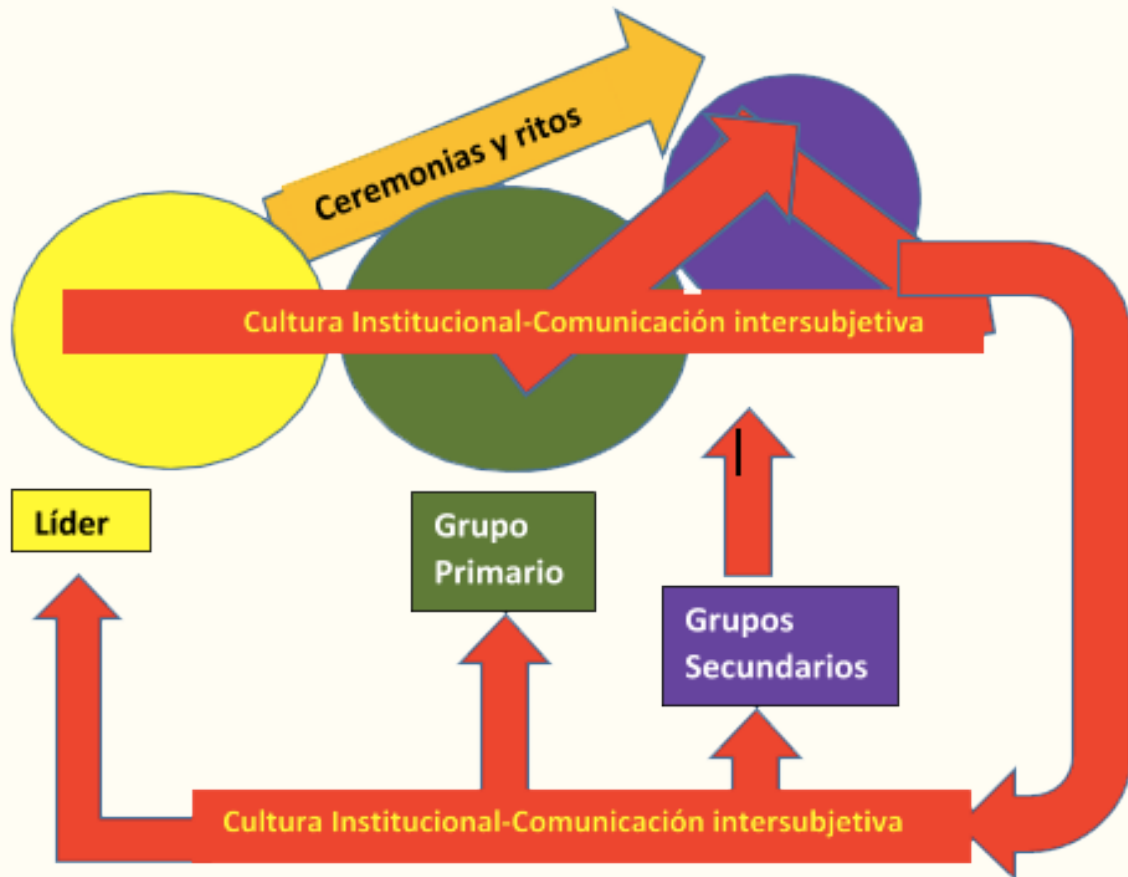
Institución basada en la Institución Total¹⁴, para lo cual se debe pasar de la organización a la institución; de la Comunicación Organizacional a la Comunicación Institucional y de la Cultura Organizacional a la Cultura Institucional. Esto implica el alejamiento del paradigma de la Comunicación Interna fundamentada en la Comunicación Interpersonal como herramienta clave de la Administración, para crear e inculcar Cultura Institucional como elemento clave de la Comunicación Interna en la Institución Total. Esto permitiría a los integrantes de la institución, de forma espontánea, voluntaria y efectiva, ir en el mismo sentido y alcanzar los objetivos de la institución, sin necesidad de implementar estrategias de comunicación que, en muchos de los casos, pueden resultar costosas y sin resultados a favor de la organización.

Por consecuencia, la Comunicación Intersubjetiva se concibe como: la interacción social que se lleva a cabo en un espacio teatral (Institución Total), entre un grupo de actores que tienen la capacidad de ser objetos-sujetos (actores del Grupo Secundario) y que, de forma libre y racional, actúan como los otros (actores del Grupo de Origen o Primario) esperarían que lo hicieran. Se busca llegar a consensos, a partir del diálogo racional y tolerante manifiesto a través del lenguaje, con el objetivo de ser aceptados en la Institución Total que ha construido su cultura, a través de significaciones propias, para ser reforzada mediante ceremonias y rituales, transmitida en la misma interacción social a grupos secundarios en el marco de una Comunidad Ideal del Habla.

En el modelo de Comunicación Interna que se propone, sustentado en la Comunicación Intersubjetiva; la Cultura Institucional está inmersa en el desarrollo institucional que se genera en la Institución Total, a partir de su líder fundador, quien inició la comunicación

14 Institución Total "... lugar de residencia o trabajo, donde un gran número de individuos en igual situación, aislados de la sociedad por un periodo apreciable de tiempo, comparten en su encierro una rutina diaria, administrada formalmente." (Goffman, 1961: 13)

intersubjetiva, mediante la cual se transmite la cultura institucional en una Institución Total como se muestra en el esquema 11:



Esquema 11. Modelo de Comunicación Interna en las entidades sociales del siglo XXI, Institución Total-Comunicación Intersubjetiva. Elaboración propia.

Conclusiones

Al comienzo de este artículo, se plantearon tres cuestionamientos y de manera específica se contestará primero a las dos preguntas iniciales: ¿cuál es la relación evolutiva entre entidad social, Escuela de la Administración y modelo de Comunicación Interna? Y ¿los modelos de Comunicación Interna en las organizaciones han sido utilizados acorde a las Escuelas de la Administración? Al respecto se señala que, existe un paralelismo evolutivo entre: entidad social, Escuela de la Administración y Modelo de Comunicación Interna. Porque a lo largo de la historia, las entidades sociales se identificaron con el

entorno social, político y económico; así en el Siglo XIX fueron industrias que requerían mano de obra centrada en actividades operativas como fuerza laboral suficientemente veloz, que facilitara la producción a gran escala. Este enfoque reconoce personas que lejos de tener una interacción social, se mimetizan con las máquinas y su fin es elaborar la mayor cantidad de productos. Por consecuencia, la Escuela de la Administración que sostenía a las entidades sociales del momento (organizaciones) fue la llamada Administración Científica, que reconocía la superioridad del industrial como ser pensante, dotado de una capacidad racional superior para dirigir la industria; un capataz que transmitía las órdenes y un grupo de obreros destinados, únicamente para obedecer. En este contexto, el único modelo de Comunicación Interna que podía haberse adoptado fue el mecanicista: un emisor que envía un mensaje a través de un canal para ser acatado por un receptor; así como la Aguja Hipodérmica, que supone a un emisor con racionalidad superior quien inyecta información al receptor, ser inferior que no tiene la capacidad de cuestionar o reflexionar sobre lo que se le informa. Así, la triada de las entidades sociales del Siglo XIX fue: Organización-Administración Científica-Información.

El segundo momento evolutivo identificado en el Siglo XX establece que las condiciones del mundo necesitan concebir a la entidad social como Institución y se deja atrás la idea de organización. Si bien, la institución continúa con la prioridad de elaborar la mayor cantidad posible de servicios o productos. La anterior concepción fue posible a partir de la Escuela de la Administración Humanista que sostuvo como principio que el trabajador puede producir más y mejorar si es motivado para hacerlo, si se siente parte de la entidad social para la que labora y establece lazos sociales con sus compañeros. Con ello deja de concebirse una extensión de las máquinas, para ser parte

de un conjunto de seres humanos y de ese modo la interacción social comienza a ser el fundamento de las Instituciones. El modelo de Comunicación Interna que sostiene lo anterior es la Comunicación Interpersonal y la interacción social es el fundamento. Así, el receptor deja de pensarse como ente aislado que solo recibía órdenes, para pasar a ser un actor en el proceso comunicativo, donde funge en ocasiones como emisor y capaz de expresar sus propias formas de pensamiento. Esto origina a la triada de la primera mitad del Siglo XX: Institución-Administración Humanista-Comunicación Interpersonal.

En este segundo momento evolutivo se presenta una segunda etapa, la desarrollada a la par de las Instituciones, pero con un enfoque centrado en la Calidad Total, establecida como teoría de la Administración en la segunda mitad del Siglo XX. En la que la satisfacción del usuario es fundamental para que las Instituciones sean concebidas como Instituciones de Calidad Total, ya que todos sus esfuerzos se centran en satisfacer la necesidad del cliente y ofrecerle algo más que le permita tener ventaja competitiva sobre las otras entidades sociales. En este momento, el modelo de Comunicación Interna que se establece es el de la Acción Comunicativa, donde los trabajadores de la empresa no solo tienen pertenencia institucional, sino que además comparten la cultura institucional de la misma, impuesta e inculcada a través de estrategias de Comunicación Interna, orientadas a alcanzar la calidad mediante la imposición de los ideales de la institución. De ese modo, la triada de las entidades sociales de la segunda mitad del Siglo XX fue: Institución-Calidad Total-Comunicación Interpersonal.

Y finalmente, el tercer momento evolutivo se desarrolla en el Siglo XXI y esto responde al tercer cuestionamiento de este escrito: ¿hacia dónde evolucionan los modelos de Comunicación Interna en las instituciones

del Siglo XXI? La respuesta señala que el modelo de Comunicación Interna ideal para las entidades del Siglo XXI es la Comunicación Intersubjetiva. El modelo de Comunicación Interna que se propone está fundamentado en la Comunicación Intersubjetiva que se concibe como: el punto de partida para la gestión de calidad basada en la Cultura Institucional de las entidades sociales y que puede visualizarse como Instituciones Totales. Aunque podría pensarse que este es un concepto teórico rebasado por la ciencia y el paso del tiempo, por haber sido postulado en la segunda mitad del siglo XX por Goffman (1963), en realidad es un planteamiento que involucra la interacción social como fundamento del ser humano y de sus relaciones sociales, lo cual siempre es vigente, pues el ser humano es un ente social por naturaleza y la conceptualización de la Comunicación Intersubjetiva es hoy en día, una de las tendencias de comunicación de interés y actual. La Institución Total, por su parte, establece que la cultura institucional está dada per se, en cada integrante de la misma; visualizar las entidades sociales desde esta perspectiva, permite fomentar la calidad de las mismas, ya que el servicio o producto que se ofrece al usuario se enfoca en satisfacer la necesidad de este, desde el fundamento de sus ideales y objetivos establecidos por el propio líder (grupo primario) de la entidad social que se va enriqueciendo, sin perder sus ideales originales.

Cabe decir que estas respuestas no son definitivas, si bien abren un panorama para continuar indagando transdisciplinariamente en el campo del Desarrollo Organizacional y de la Comunicación Interna, con el fin de encontrar nuevas formulaciones de crecimiento para las entidades sociales.

Fuentes de consulta

Berlo, David. El Proceso de la Comunicación Humana, Buenos Aires: El Ateneo, 1984. Impreso.

Chiavenato, Idalberto. Introducción a la teoría general de la Administración, Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana, 2007. Impreso.

Deming, Edwards. Calidad, Productividad y Competitividad: la salida de la crisis, Madrid: Ediciones Díaz de Santos, 1989. Impreso.

Fernández, Antonio. "¿Qué es la Revolución Industrial?" Red Historia. Julio 2019: 1-5. Web: <<https://redhistoria.com/que-es-la-revolucion-industrial/>>

Garrido, Luis. "Habermas y la Teoría de la Acción Comunicativa", Razón y Palabra, Febrero 2011: 1-19. Web: <http://www.razonypalabra.org.mx/N/N75/ultimas/38_Garrido_M75.pdf>

Goffman, Edwing. Internados, Buenos Aires: Editores Amorrortu, 1992. Impreso.

Goffman, Erving. Presentación de la Persona en Sociedad. Buenos Aires: Amorrortu Editores, 1972. Impreso.

Infoamérica, Claude Elwood Shannon, México: Web. 22-07-2019: Revista de Comunicación. <<https://www.infoamerica.org/teoria/shannon1.htm>>

Infoamérica, Harold Dwight Lasswell, México: Web. 22-07-2019: Revista de Comunicación. <<https://www.infoamerica.org/teoria/lasswell1.htm>>

Millán, Marco. "Reflexiones desde el umbral: comunicación interpersonal y comunicación intersubjetiva". La comunicación humana en

tiempos de lo digital. Ciudad de México: Universidad Autónoma Metropolitana Cuajimalpa; Juan Pablos, 2013. <file:///C:/Users/dora.valenzuelac/Downloads/122894-Article%20Text-251114-3-10-20170817%20(3).pdf>

Pascuali, Greco. Memorias del XIX Encuentro Nacional de la Asociación Mexicana de Investigadores en Comunicación. México: AMIC, 2007. Impreso.

Rizo, Marta. "Comunicación Interpersonal y Comunicación Intersubjetiva, algunas claves teóricas y conceptuales para su comprensión" Anuario electrónico de Estudios en Comunicación Social "Disertaciones" Febrero 2014: 9-31 Web. 22-07-2019. <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/disertaciones/article/view/3732/2688>

Sánchez, Mónica. "La filosofía del sujeto y la sociología del conocimiento en las teorías de Jürgen Habermas y Niklas Luhmann". Scielo. 2007.

<http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-35692007000100008>

Thompson, Ivan. "Concepto de Organización" Promonegocios.net. Enero 2019: 1-3 Web. 22-07-2019. <https://www.promonegocios.net/empresa/concepto-organizacion.html>

Entretejidos.

Revista de Transdisciplina y Cultura Digital

DERECHOS DE AUTOR Y DERECHOS CONEXOS, año 6, volumen 2, No. 11, Octubre 2019 a Marzo 2020, es una publicación electrónica semestral editada por ICONOS, Instituto de Investigación en Comunicación y Cultura, S.C. con dirección en Av. Chapultepec No. 57, segundo piso, colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06040 en México D.F. Tel. (55) 57094370, www.iconos.edu.mx, entretejidos@staff.iconos.edu.mx. Las opiniones expresadas por los autores no necesariamente reflejan la postura del editor de la publicación.

Se permite la reproducción total o parcial de los contenidos e imágenes, siempre y cuando se den crédito a los autores y se licencien sus nuevas creaciones bajo condiciones idénticas y que siempre sean no comerciales. El objetivo de esta publicación es exponer los hallazgos y las perspectivas de toda la comunidad afín al espíritu y temática de esta publicación electrónica digital, orientada a difundir aportaciones de investigaciones relacionadas con la epistemología del pensamiento complejo y que reflexionen entorno a la cultura, así como con las producciones del ámbito de las tecnologías digitales, desde diferentes campos de estudio y a través de artículos originales, artículos de divulgación, revisiones críticas, estudios de casos, trabajos históricos, actualizaciones, reseñas y críticas.

Aparición: Octubre 2019 a Marzo 2020

Año: 6

Volumen: 2

Número: 11-2019-2020

ISSN: 2395-8154

Comité Editorial

Dra. Julieta Haidar (ENAH)

Dr. Julio César Schara (UAQ)

Dra. Teresa Carbó (CIESAS)

Dr. Diego Lizarazo (UAM-Xochimilco)

Dra. Graciela Sánchez (UACM)

Dr. Félix Beltrán (UAM- Azcapotzalco)

Dr. Ignacio Aceves (UAM- Azcapotzalco)

Mtra. Rebeca Leonor Aguilar (EDINBA)

Equipo Editorial

Editor en Jefe: Dr. J. Rafael Mauleón

Editor de desarrollo: Oscar L. Charles

Editores Web: Mtra. Roselena Vargas

Diseño Web: ICONOS Diseño

Corrección de estilo:

Lic. José Luis Flores,

Dra. Iliana Díaz

Mtra. María de Lourdes Chávez

Relaciones Públicas: Mtro. Francisco Mitre

Traducción: Diego Pineda