



La comunicación organizada en la empresa y la reproducción de las estructuras de dominación¹

Organizational Communication in Businesses and the Reproduction of the Structures of Domination

Jesús Gracia Sanz^(*)

Universidad Alfonso X El Sabio - España

Resumen

A través de nuestro trabajo y aplicando un análisis sistémico y el modelo de la mediación social, creemos haber confirmado fehacientemente nuestra hipótesis: la “comunicación organizada” reproduce las estructuras de dominación del sistema social y hemos podido establecer y corroborar el esquema que refleja el modelo que convierte a la empresa en emisora y receptora de sus propias comunicaciones y que supone a la fuerza de trabajo como canal. Al abordar el estudio y análisis de las prácticas sociales a través de la Teoría de la Comunicación hemos superado

Abstract

Through our work and by applying a systemic analysis and the social mediation model, we consider to have reliably confirmed our hypothesis: “organized communication” reproduces the domination structures of the social system. We have been able to establish and corroborate as well the diagram that reflects the model that makes the enterprise be both the source and receptor of their own communications, and also, that the work force is the channel. When going over the study and analysis of the social practices based on the Communication Theory, we

¹ El texto que sigue a continuación fue escrito en 1977, poco tiempo después de aparecer el libro de *La Mediación Social* de M. Martín Serrano y forma parte de la Memoria de Licenciatura del autor. No ha sido modificado, ampliado ni rectificado para esta publicación con el objetivo de mostrar cómo los análisis que se efectuaron aplicando el modelo de la Mediación Social siguen siendo actuales y válidos hoy. Sirva de homenaje al Profesor Manuel Martín Serrano.

el divorcio existente entre trabajo teórico y trabajo metodológico en las prácticas sociales concretas.

Palabras clave: *reproducción estructural, teoría de la comunicación, comunicación organizacional, mediación reproductiva, modelo social.*

have overcome the divorce between the theoretical and methodological work in specific social practices.

Keywords: *structural reproduction, communication theory, organizational communication, reproductive mediation, social model.*

1. INTRODUCCIÓN

Uno de los pocos puntos en los que los metodólogos de las CC.SS. están de acuerdo es el divorcio existente entre trabajo teórico y trabajo metodológico en las prácticas sociales concretas.

Por otro lado, para la creación del corpus de las CC.SS. se ha tropezado con un grave inconveniente: la carencia o insuficiencia de un “lenguaje común” que permitiera el trabajo interdisciplinario de los diferentes científicos sociales. Por paradójico que parezca, este inconveniente no está siendo solucionado únicamente desde dentro de las CC.SS., sino que ha sido precisa la colaboración de otras ciencias, especialmente las exactas (física, matemáticas,...).

En las líneas que siguen se persigue un objetivo claro: poner al descubierto algunos de los mecanismos de control que en una sociedad capitalista regulan los procesos que son base para su funcionamiento y/o mantenimiento. La ambigüedad de la formulación de un objetivo tan general, podía inducirnos a hacer una serie de planteamientos generalistas, histórico-filosóficos, que en poco o nada nos pueden conducir a desarrollar un conocimiento científico del tema. Este problema, de enorme incidencia metodológica, nos plantea la necesidad de delimitar cuidadosamente el marco de análisis: abordar el estudio y análisis de las prácticas sociales a través de la Teoría de la Comunicación.

Así llegamos a la convicción de que lenguaje y trabajo constituyen lo específico del ser social: “el mundo humano, en todos sus aspectos, se realiza en la medida en que se instaura una mediación entre necesidad y satisfacción de la necesidad, (...); el trabajo y el lenguaje realizan precisamente esa mediación” (Ponzio, 1974: 24). Vamos, pues, a abordar el análisis de la mediación que se establece entre las necesidades del capitalismo y su satisfacción.

En una formación social capitalista esa necesidad se corresponde con la orientación hacia la reproducción; reproducción que, básicamente y por excelencia, se realiza a través del proceso de producción.

Como nos dice Marx en su obra *Contribución a la crítica de la Economía Política* “todos los grados de producción poseen en común ciertas determinaciones que el pensamiento generaliza” (Marx, 1970: 253). Estas

generalizaciones van a conformar la experiencia del individuo, que a su vez se va a ver reflejada en el uso que éste haga del lenguaje. Esto nos va a permitir analizar la lengua como resultado de un trabajo lingüístico, que en cuanto con carácter de trabajo social, se inserta en un proceso de producción lingüística. Para Castilla del Pino (1973) este lenguaje-pensamiento “confirma y reconforma la realidad”, lo que nos va a llevar a estudiar y analizar las relaciones existentes entre socialización y formación. Pero “la libertad para reconformar la realidad -continúa diciendo Castilla del Pino- presupone información sobre la estructura dada y sobre el estado actual de la realidad” (Castilla del Pino, 1973: 10). Ya podemos deducir, aunque sea de forma intuitiva, las implicaciones que existen entre la necesidad de reproducción de las estructuras y el uso que consiguientemente se va a hacer de la información.

Para intentar conseguir una visión integral e interdisciplinar (objetivo en el que están embarcadas las CC.SS.) las categorías de análisis utilizadas se insertan de lleno en el paradigma formado por la Teoría de Sistemas, Lingüística, Marxismo y Análisis de la Mediación Social.

De esta forma se pretende contraponer **discurso científico** // **discurso ideológico**.

Esta sistematización cubre tres importantes pasos en toda investigación científica:

- a) explicar desde un sistema conceptual la esencia del sistema (en nuestro caso el capitalista)
- b) explicar la razón de que esta esencia se manifieste de forma distinta como apariencia, y
- c) explicar las razones de que el sistema (capitalista) aparezca de forma desviada o fallida ante la conciencia y dé lugar a “ideologías”.

Sólo analizando las organizaciones a la luz de la teoría sistémica y, desentrañando las relaciones dialécticas que se establecen entre las estructuras de aquellas en el proceso de producción, obtenemos una visión real del problema que nos permite centrarnos en el estudio del uso de los códigos para poner al descubierto la falsa mediación que introduce la comunicación entre la necesidad básica del capitalismo (reproducción de las rela-

ciones de producción) y los cambios y acontecimientos de la realidad (desarrollo de las fuerzas productivas).

El que la esencia del sistema aparezca de forma diferente en apariencia, no parece un secreto para nadie. Sin embargo, el científico social corre un enorme peligro si no evita la inmediatez del discurso consciente, lo que supone liberarse del discurso ideológico y de los hechos visibles.

El modelo al que hacen referencia la mayoría de los análisis actuales sobre la organización consideran a éstas como una entelequia, con un fin es sí misma, creando una imposibilidad, tanto teórica como práctica, de integrarlas dentro del modelo que rige la sociedad global.

2. LA ORGANIZACIÓN

A través de la literatura sociológica encontramos varias y diversas definiciones de los que se entiende por organización. En todas ellas encontramos unos elementos comunes que si bien dan cuenta de su funcionamiento, adolecen de una insuficiencia teórica, ya que pocas de esas definiciones son capaces de explicar las relaciones profundas que existen entre las diferentes estructuras de una organización. Esta insuficiencia axiomática se traduce en la imposibilidad teórica de estudiar, analizar y explicar aspectos tales como la dinámica del desarrollo de las organizaciones, las contradicciones internas y otros procesos que estarían en la base de las condiciones de su reproducción, unas veces, y de su desaparición, otras.

El análisis estructural-funcional que parte del punto de vista funcionalista, al considerar los fenómenos sociales en su contexto espacial y temporal, efectúa un desplazamiento del interés científico de la estructura a la función (Del Campo, 1969: 139). Dentro de este análisis la dimensión espacial viene expresada por la estructura: “El espacio social viene definido como un sistema de relaciones posicionales y grupales” (Carlos Moya, 1971: 97).

La dimensión temporal viene referida a la funcionalidad del sistema que “radica en la existencia de mecanismos que mantengan integrada la estructura, resolviendo las necesidades o tensiones planteadas a los individuos en cuanto miembros integrantes y al sistema en cuanto unidad coherente” (Moya, 1971: 98).

De esta forma, no es de extrañar que la mayoría de las definiciones de organización enfatizen la característica del funcionamiento como determinante de la misma. En todas ellas encontramos una **orientación común**, hacia la consecución de un fin u objetivo específico, de unos **sujetos** interrelacionados por medio de algún tipo de **vínculo**.

Así se entiende por organización a “un conjunto de roles y las interrelaciones que existen entre ellos como una totalidad (determinada por ciertos objetivos) y las relaciones de ésta con el medio” (Bertoglio, 1975: 30). Para otros autores, como R. Mayntz, la organización no se halla constituida por roles, sino que es una norma social orientada hacia fines especiales” (Mayntz, 1967: 34).

Para esta misma autora, lo que finalmente es determinante en toda organización es su racionalidad, entendida como la manera en que persigue su objetivo y no el contenido de este objetivo (Mayntz, 1967: 27).

Para nosotros, organización es sinónimo de sistema; esto significa que entendemos a la organización como una

*Formación social finalizada
y por tanto entendiéndola como totalidad estructural,
que aparece como producto histórico concreto*

Esta definición nos permite ir más lejos en el estudio de las organizaciones ya que las categorías empleadas se insertan de lleno en un análisis de la sociedad global; así cuando decimos:

a) La organización es una formación social finalizada

Entendemos que es una estructura compleja, compuesta por estructuras regionales complejas articuladas a partir de la estructura de las relaciones de producción. Esto nos va a permitir despejarnos de la enorme carga epistemológica que suponía concebir a la organización como un conjunto de roles despersonalizados, ligados personalmente a los miembros concretos que la integran en un momento determinado (Mayntz, 1967: 27) y únicamente a través de la posición que ocupa (el individuo) en el organigrama de la empresa.

Esta nueva línea queda esbozada, aunque no explícitamente, en el pensamiento de Bauman. Para este autor la división de la actividad en roles particulares y distintos es consecuencia de la creciente división del trabajo, tendente a la consecución de fines diversos, y esto sólo puede ser considerado como el presupuesto del nacimiento de una organización, siempre que se cumplan, además, unas condiciones complementarias (cf. Bauman, 1975: 359 y sgts.).

En cuanto a que es una formación social finalizada será necesario recordar que la organización, en el marco histórico que nosotros la estudiamos -sociedad capitalista- realiza un fin determinado y acorde a los intereses específicos de una clase: la clase dominante, poseedora de los medios de producción; no es de extrañar que este fin entre en conflicto con los intereses de otras clases. Sólo así seremos capaces de entender los desajustes entre el modelo teórico de la organización concreta y su práctica social real.

b) La organización es una totalidad estructural

Lo que interesa en este punto no es una mera descripción o yuxtaposición de las estructuras regionales que la integran, o de sus elementos, sino, bien al contrario, debe ser relevante el estudio de las relaciones dialécticas entre dichas estructuras o elementos. Estas relaciones serán las que, en última instancia, van a determinar el tipo de organización.

Estos dos conceptos (descritos en *a* y *b*) resultan enormemente fecundos a la luz de la Teoría de los Sistemas.

Una sociología de los sistemas tendrá por objeto de estudio “las relaciones entre el sistema social y los otros sistemas con los que establece un intercambio” (Martín Serrano, 1975: 86).

En el caso concreto que nos ocupa, una sociología de las organizaciones, se cumplen así mismo las exigencias que hacen pertinente un análisis de este tipo, a la luz de la teoría de los sistemas. Veámoslo con más detalle.

La dinamicidad de un sistema viene condicionada por influencias externas de otro sistema (cf. Martín Serrano, 1975: 86; Hawley, 1966: 84).

Esta dinamicidad, en la organización, viene determinada por las relaciones de intercambio con otras organizaciones y con la sociedad global.

De esta forma, no podemos estudiar la organización aislada de su extrasistema o Wmwelt² (sociedad global), de la misma forma que recíprocamente la organización devendrá en Wmwelt cuando la sociedad global se estudie como sistema.

c) La organización es un producto histórico concreto

Esta afirmación es tanto como decir que es una formación social históricamente determinada. Este es el aspecto temporal, unido estrechamente al concepto de irreversibilidad. Esto nos viene a significar que “cuando se estudian los fenómenos sociales como un proceso³ que afecta al mismo tiempo, a un Wmwelt y a un sistema, no existe posibilidad de que el conjunto (sistema social-wmwetl) regrese al punto de partida” (Martín Serrano, 1975: 87). Así, pues, el único análisis que es admisible es el análisis dialéctico de los procesos sociales.

Vemos, así, que el horizonte temporal desde el cual hemos definido nuestras categorías teóricas “no es el de la mera conservación del sistema social dentro de los límites de su identidad espaciotemporal (...) sino el de la totalidad del tiempo histórico” (C. Moya, 1971: 102). Debemos entender, pues, la organización como algo dinámico.

En esencia y simplificando, estos estudios dan cuenta del modelo siguiente:

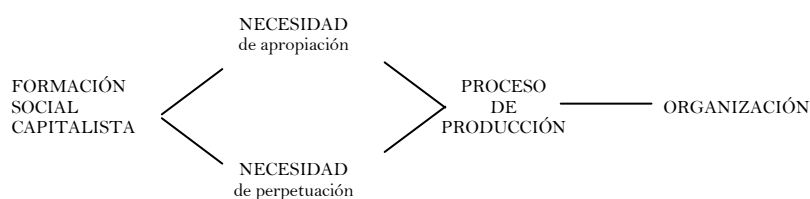


² Un Wmwelt es un sistema general donde hay que considerar incluido a otro sistema cuando se estudia a éste desde un punto de vista diacrónico.

³ Recordemos que para Marx son inseparables los conceptos de estructura y proceso. Este proceso no puede ser otro que el proceso de producción del sistema capitalista, que, obviamente, además es un proceso social.

Según esto, los hombres tienen unas necesidades que deben satisfacer (fines) de la forma más adecuada (objetivos). La agrupación de varios hombres unidos por algún vínculo (identidad de fines, objetivos,...) es la manera más idónea de dirigir los esfuerzos que llevan a la consecución de las metas propuestas. Cuando estas agrupaciones se institucionalizan, surge la organización que de esta manera aparece como la forma racional de cumplir los fines y objetivos de todos los hombres. En definitiva, los fines de la organización se identifican con los fines de los hombres.

Sin embargo, a través de un análisis dialéctico-estructural, podemos comprobar cómo la organización no es una mera asociación de individuos, sino que **cumple otra función y tiene otras características**. Un enfoque marxista nos remite a este otro modelo capaz de explicarnos la realidad social.



Según este esquema, se puede concluir que la organización es la institucionalización del proceso de producción, a través de un sistema conceptual/valorativo, que atiende a las necesidades de la formación social capitalista. Estas necesidades, son, obviamente, necesidades de clase.

A partir de este momento, nuestros esfuerzos se encaminan en **averiguar por qué la esencia del sistema aparece de forma diferente en la apariencia**, en la superficie y de qué forma da lugar, este desnivel, a la **aparición de “ideologías”**

3. LA REPRODUCCIÓN A TRAVÉS DE LA COMUNICACIÓN

3.1. La “comunicación organizada” introduce un orden (coerción)

La contradicción inherente al proceso de reproducción ampliada del sistema capitalista genera una disonancia entre las fuerzas productivas y las relaciones de producción. Esta contradicción no se resuelve únicamente en el plano económico. Por el contrario, a nivel de la Organización, esta disonancia se reduce -encontrando la consiguiente consonancia- en el plano ideológico, con la introducción de un modelo de orden lógico. Este modelo de orden configura una visión del mundo.

La forma en que se lleva a cabo la introducción de este orden es a través de lo que he llamado “comunicación organizada”⁴ que de esta forma se convierte en un código -y por tanto en modelo de integración- que subsiste a otras formas de control.

Sólo un análisis de la mediación que supone la comunicación nos permitirá comprender cómo lleva a cabo la función de reproducción de las estructuras de dominación.

3.2. La comunicación y su uso como mediador

La mediación reduce la disonancia entre dos planos: el plano de la Situación y el plano de los Principia⁵. Los referentes de uno y otro plano, en la mayoría de las ocasiones, son de distinta naturaleza, lo que hace que antes de intentar introducir un orden sea necesario llevar a cabo una substitución de los mismos.

Veamos algunos ejemplos de lo que queremos decir⁶:

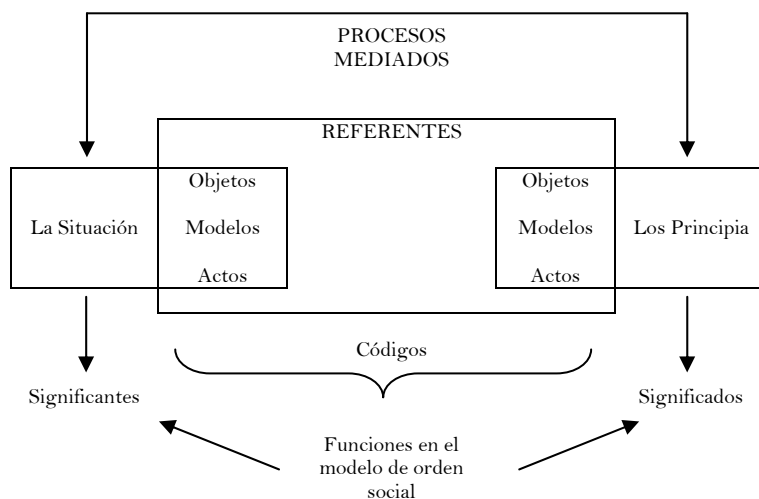
⁴ Empleamos este término, en un primer momento, para diferenciar esta comunicación de aquellas otras que en el seno de la empresa y a nivel informal no están finalizadas (intencionadas).

⁵ El plano de la Situación está constituido por los cambios que el acontecer opera en la realidad social. El plano de los Principia está constituido por las constancias cuya preservación es fundamental para la reproducción del grupo (Martín Serrano, 1977a: 73).

⁶ Estos ejemplos están sacados, al azar, de un manual de Dirección de Empresas (L. A. Allen, 1963).

REFERENTE	PLANO DE LA SITUACIÓN	CÓDIGOS DE ORDEN LÓGICO	PLANO DE LOS PRINCIPIA	REFERENTE
ORGANIZACIÓN	<i>Una mayor delegación</i>	<i>necesita</i>	<i>un mayor control</i>	NORMA
NORMA	<i>La supervisión de un empleado</i>	<i>debe ser ejercida</i>	<i>por un inmediato superior</i>	ORGANIZACION
ORGANIZACIÓN	<i>La delegación espontánea</i>	<i>aparece</i>	<i>cuando las personas "quieren hacer algo"</i>	ASPIRACION, FINES
ACTO	<i>La oportunidad de acción</i>	<i>es esencial</i>	<i>para la eficacia del trabajo</i>	NORMA

La forma en que se lleva a cabo la mediación es como sigue:



(Martín Serrano, 1977a: 78)

De esta manera, mediante la transformación en signos, aparece el **modelo de visión del mundo como un discurso** en el que la incongruencia entre situación y principio se transforma en mera diferencia entre significativo y significado. Este discurso (comunicación) únicamente aparece como objetivo en relación a los referentes (cf. Martín Serrano, 1977a: 83), siendo el código el vehículo del modelo del mundo, proporcionando las normas para la interpretación de la realidad. Según esto, la función primordial del código es la de permitir la génesis de un número, más o menos ilimitado de mensajes, equivalentes desde el punto de vista del modelo de orden (normativo); es decir, sin que peligre este modelo que en una formación social capitalista supone conformidad por parte de los individuos hacia lo establecido. Dicho en otras palabras, la mediación que introduce la comunicación supone la reproducción de los códigos, que en una formación social son las estructuras, y en el caso concreto de una formación social capitalista, estructuras de dominación.

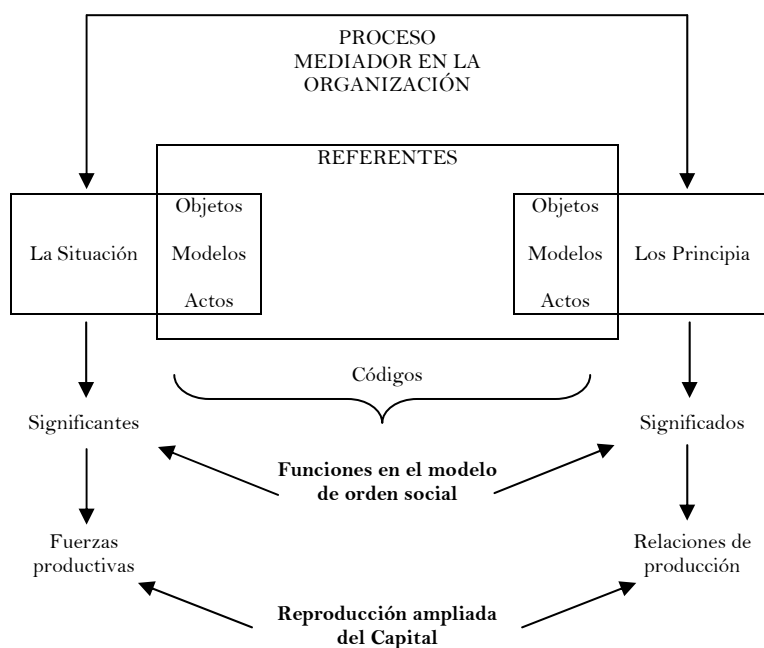
La afirmación de Martín Serrano (1977a) de que “una formación capitalista, en su etapa monopolista, está interesada (...) en la defensa de un modelo del mundo en el que triunfa la lealtad hacia la organización y el respeto a la jerarquía y de la tradición” (Martín Serrano, 1977a: 90), parece congruente con los ejemplos propuestos más arriba donde el código mediador pone en relación, en un plano cognitivo, planos de la realidad social de la siguiente manera:

1. La ORGANIZACIÓN necesita NORMAS, o
2. Las NORMAS deben ser ejercidas (jerárquicamente) por la ORGANIZACIÓN

no atribuyendo interés, o muy escasamente, a los elementos de la comunicación.

En definitiva, lo que permanece es la significación que entendemos como “referida a la estabilidad de las nociones que contiene el código de control social (...) se refiere a las normas de los comportamientos (Martín Serrano, 1977a: 56). Obviamente, esto se consigue con una comunicación redundante en la que apenas se aporta información, entendida como innovación.

En una organización, la comunicación media dos planos muy concretos: el de las fuerzas productivas y el de las relaciones de producción.



Según este esquema podemos definir a la “comunicación organizada” como:

aquella comunicación cuyos mensajes sirven para ilustrar códigos redundantes e ideológicos⁷, con la función de anular la contradicción existentes entre el desarrollo de las fuerzas productivas y las relaciones de producción del modo de producción de que se trate, permitiendo así la reproducción de un determinado modelo de la realidad social

⁷ En la medida que un código restringe la probabilidad de libre asociación, hay “ideología” (Martín Serrano 1977a: 56).

3.3. Los códigos de la “comunicación organizada” y el modelo social

La empresa es un fiel reflejo de la realidad social en la que se inserta. Así, pues, su propia reproducción no puede entrar en contradicción ni competencia con la reproducción del Sistema Social General que le sirve de marco.

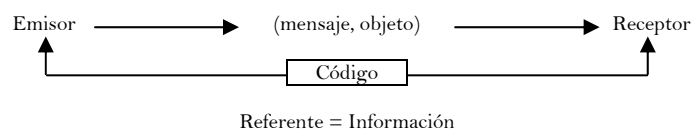
A. Los códigos de la “comunicación organizada” suponen una cierta división social del trabajo.

Esta división social del trabajo, en las relaciones de producción capitalista, hace referencia al hecho de la separación existente entre propietarios de los medios de producción y aquellos otros cuya única propiedad es su propia fuerza de trabajo. Esta oposición frente a los medios de producción (poseedores // no poseedores) se traslada también al marco general de la comunicación en la empresa, de forma que, aquellos que poseen jurídica y realmente los medios de producción, poseen también los medios de comunicación, única forma en que la comunicación suele asegurar la reproducción de las relaciones de producción ya que sólo con la posesión de los medios de comunicación se está en disposición de introducir códigos lógicos de orden en el proceso mediador. Así, pues, la oposición básica del capitalismo se refleja en la “comunicación organizada” de la siguiente manera:

poseedores // no poseedores (medios de producción)
detentadores // no detentadores (medios de comunicación)

Sólo ahora podemos ver claramente el alcance del significado de decir que la comunicación se usa con fines reproductivos.

Utilizaremos, una vez más, para el análisis el esquema de la comunicación reproductiva de Martín Serrano.

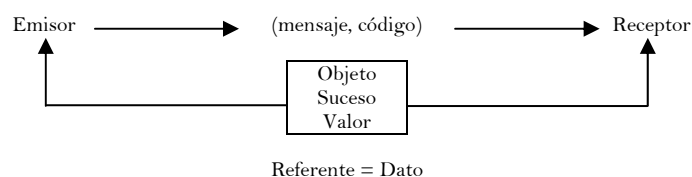


En este caso la comunicación cumple una función de organizadora social, en la que el mensaje (lo que pasa, ocurre, se espera,...) tan sólo tiene una función ilustrativa del código. Es decir, “el emisor ajusta la realidad al sistema de orden a priori que el emisor desea conservar” (Martín Serrano, 1977a: 108). El código es compartido por emisor y receptor y en función de él se puede hablar de exactitud en la comunicación.

B. En la “comunicación organizada” existe una división técnica del trabajo

No sólo existe el uso de la comunicación con fines reproductivos; en la empresa existen ocasiones en que la comunicación es utilizada con fines informativos. En estos casos el esquema general varía ostensiblemente. Veamos en qué forma.

Si partimos de:

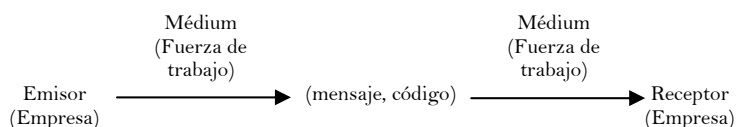


observamos que el código se hace explícito para que el sistema codificante sea conocido por el receptor, y por tanto la exactitud de comunicación se verificará en referencia al objeto de la misma, que será compartido tanto por emisor como por el receptor. Lo que conviene resaltar, en este caso, es que código y canal se identifican con el organigrama de la empresa, de suerte que la información debe recorrer un camino preestablecido y en un cierto sentido. Pero no debemos olvidar que el organigrama se concreta en la fuerza de trabajo que ocupa las diferentes posiciones del mismo (posiciones determinadas por la división técnica del trabajo), por lo que podemos concluir que

*cuando la comunicación se usa con una función informativa,
la empresa se comunica a sí misma, a través de la fuerza de trabajo
que queda convertida en mero canal de comunicación⁸*

⁸ De cualquier forma, aún en este uso informativo de la comunicación, también existe una función reproductiva: la del organigrama, es decir el código y canal de la comunicación.

En nuestro esquema anterior queda como sigue:



De esta forma la comunicación se vuelve un fin en sí misma y cuando no existe información a transmitir debe inventarse con el propósito de que el canal no se encuentre en ningún momento vacío de flujos comunicacionales.

C. A nivel general del sistema, la “comunicación organizada” crea ignorancia sistematizada

En algunas ocasiones se ha podido escuchar a algún alto ejecutivo que cualquier persona de la organización podría desempeñar el cargo de máximo responsable de la misma, si tuviera acceso a toda la información. Esto es cierto y fácilmente comprobable viendo cómo la comunicación en la empresa es en extremo redundante sin apenas innovación (información); esta información es retenida produciendo una ignorancia no sólo sobre el proceso productivo, sino incluso sobre la realidad social.

Esta producción de ignorancia sistematizada tiene su origen en lo que se ha venido a llamar “barreras no racionales”, en los problemas comunicacionales. Según esta idea, información puede asimilarse a conocimiento y éste es una fuente de poder, lo que en ocasiones lleva a personas de la organización a retener información para mantener su posición.

Por otra parte, debemos recordar que conocimiento e ignorancia son necesidades básicas del sistema político-económico.

4. CONCLUSIONES

A través del modelo propuesto por el profesor Martín Serrano hemos podido analizar la mediación en los procesos comunicativos en la

empresa, llegando a conclusiones que, lejos de cerrar el análisis, abre una nueva vía que se prevé enormemente fructífera. Algunas de estas conclusiones son:

- La Organización refleja la contradicción interna del capitalismo. Esta contradicción emerge en el proceso de producción entre las fuerzas productivas y las relaciones de producción

- En la Organización se resuelve esta contradicción a través de la mediación de la “comunicación organizada”. A través de esta mediación se introducen unos códigos que van a configurar el sistema valorativo/conceptual. La estabilidad de dicho sistema en el sentido de “manera de negar a cualquier concepción opuesta el terreno en el cual puede enraizarse” (Lienhardt, 1974: 202) está asegurada por la traslación de la oposición natural entre los elementos contradictorios a mera oposición como *significante* y *significado*.

- El contenido del sistema valorativo/conceptual se induce a través de un proceso de aprendizaje del habla en la socialización del individuo. Como expresa Castilla del Pino “Con el aprendizaje del habla se nos inducen los contenidos del habla mismo, es decir, los valores sociales preeminentes, los cuales están lejos de ser objetivamente preeminentes” (Castilla del Pino, 1973: 15)

- El uso de la comunicación en la Organización es un uso reproductivo. Los mensajes sirven para ilustrar los códigos que tienen un carácter redundante e ideológico.

- Los códigos de la “comunicación organizada” suponen una división social y técnica del trabajo. Esta división del trabajo adquiere su expresión en la oposición poseedores//no poseedores de los medios de comunicación y en las diferentes posiciones que ocupan los individuos en el organigrama de la organización.

- En la Organización, el organigrama es el código de la comunicación y, las personas que ocupan las posiciones del mismo el canal. Como ya expresaba Bertoglio “el canal lo forman las personas o unidades por las cuales pasa el mensaje buscando a su receptor final” (Bertoglio, 1975: 83)

- La “comunicación organizada” transporta factores mediatizantes para la producción de ignorancia sistematizada a nivel general del sistema. El hecho de que los “directivos no tratan las cosas del mundo, sino con información o datos relativos a las mismas” (Lee Thayer, 1975: 143). Por otra parte, tenemos el carácter ideológico de los códigos en tanto que restringen la libertad y/o posibilidad de aparición de mensajes.

5. EPÍLOGO

Lo que el individuo produce y el modo como lo produce dependen del tipo de organización social del trabajo, del modo social de la producción (Ponzio, 1974: 15). Por otra parte, Thayer (1975) nos recuerda cuáles son los dos requisitos previos a toda intercomunicación:

- a) una relación, y
- b) normas mutuamente comprendidas y/o roles para permitir y regular la operación (Lee Thayer, 1975: 135)

Si partimos de estas dos premisas tenemos que la relación de la que habla Thayer será la relación que establece el MPC, es decir, una relación de dominación.

Recordemos, por último, que si bien la comunicación siempre reproduce las estructuras de la formación social en la que nace, no es éste el principal problema (realmente no lo es), sino qué tipo de estructuras son las que son reproducidas, porque estas van a incidir en esas normas mutuamente comprendidas y aceptadas⁹ que cierran el círculo para una posible evolución hacia otras situaciones.

⁹ En el sentido antropológico de “representaciones colectivas”.

BIBLIOGRAFÍA

ALLEN, Louis A. (1963): *Organización y Dirección de Empresas*. Madrid: Ministerio de Industria. Comisión Nacional de Productividad.

BAUMAN, Zygmunt (1975): *Fundamentos de sociología marxista*. Madrid: Comunicación.

BERTOGLIO, Oscar J. (1975): *Las comunicaciones y la conducta en la organización*. México: Diana.

CASTILLA DEL PINO, Carlos (1972): *La incomunicación*. Barcelona: Península.

DEL CAMPO URBANO, Salustiano (1969): *La sociología científica moderna*. Madrid: Instituto de Estudios Políticos.

HAWLEY, Amos H. (1966): *La estructura de los sistemas sociales*. Madrid: Tecnos.

LIENHARDT, Godfrey (1974): *Antropología social*. México: FCE.

MARTÍN SERRANO, Manuel (1975): "Aplicación de la teoría y el método sistémico en ciencias sociales", *Revista española de Opinión Pública*, octubre-diciembre.

MARTÍN SERRANO, Manuel (1977a): *La mediación social*. Madrid: Akal.

MARTÍN SERRANO, Manuel (1977b): *Los profesionales en la sociedad capitalista*. Madrid: Pablo del Río.

MARX, Karl (1970): *Contribución a la crítica de la economía política*. Madrid: Comunicación.

MARX, Karl (1972): *Los fundamentos de la crítica de la economía política*. Madrid: Comunicación.

MAYNTZ, Renate (1967): *Sociología de la organización*. Madrid: Alianza.

MOYA VALGAÑON, Carlos (1971): *Teoría sociológica*. Madrid: Taurus.

PONZIO, Augusto (1974): *Producción lingüística e ideología social*. Madrid: Comunicación.

THAYER, Lee (1975): *Comunicación y sistemas de comunicación*. Barcelona: Península.

PARA CITAR ESTE TRABAJO EN BIBLIOGRAFÍAS:

GRACIA SANZ, Jesús (2008): “La comunicación organizada en la empresa y la reproducción de las estructuras de dominación”, *Mediaciones Sociales. Revista de Ciencias Sociales y de la Comunicación*, nº 3, segundo semestre de 2008, pp. 429-448. ISSN electrónico: 1989-0494. Universidad Complutense de Madrid.

Disponible en: <http://www.ucm.es/info/mediars>

(*)El autor

Jesús Gracia Sanz ha sido profesor de Teoría de la Comunicación en el Departamento de Comunicación de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense de Madrid, así como profesor de Planificación y Gestión de Marketing en ICADE, ambos durante 12 años cada uno.

Ha simultaneado la labor docente con la investigadora (tanto en el campo cualitativo como cuantitativo) y con la actividad empresarial siempre en el campo del Desarrollo de Habilidades Directivas y Sociales. En esta última actividad ha obtenido el reconocimiento de grandes instituciones y publicaciones al introducir modelos de Teoría de la Comunicación en temas como el análisis y resolución de problemas, desarrollo de equipos de alto rendimiento, clima laboral, trabajo en equipo, y en general, abordando el estudio de los procesos de mediación en todo proceso de interacción.

En la actualidad compagina la labor docente universitaria con la de consultor en el campo de la comunicación y el marketing.