

**DESDE LA CONCEPCIÓN DE TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN
HACIA LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL**

Lic. Loismy Brito Hernández

Universidad de Matanzas, Vía Blanca Km. 3, Matanzas, Cuba.

Resumen

Desde las distintas perspectivas estudiadas en la carrera de Comunicación Social la autora realizará una comparación analítica sobre como observamos la comunicación institucional y la teoría de la comunicación, para la obtención de elementos implementan la práctica, en la que juega un papel importante para la contribución al desarrollo de la sociedad cubana, al logro de la mayor participación, eficiencia, implicación de los actores de los procesos de producción y de servicio. Para percibir como las mismas teorías que estudiamos se muestran al igual lo único que se va analizando en función de la comunicación institucional comenzándose a ver y analizar como una producción comunicativa en organizaciones para tener un carácter transformador.

Palabras claves: *Teoría de la comunicación, Comunicación Institucional, Comunicación Social, Organización y Perspectivas.*

La disciplina Teoría de la Comunicación analiza una serie de conceptos básicos a tener en cuenta para una comunicación, entre ellos están:

Organización: acción o efecto de organizar: la organización de una fiesta. // Disposición de los órganos de un cuerpo animal o vegetal; la organización del cuerpo humano. // Disposición, orden: organización militar. //Apelación de ciertas instituciones internacionales.¹

Institución: acción de instruir: la institución de los juegos florales. // Cosa establecida; la Universidad es una institución pública (enseñanza e instrucción). // Ley u organización fundamental: las instituciones de un país (constitución). // Casa de educación o instrucción: una institución de muchachas (establecimiento, fundación o patronato). // Colección metódica de una ciencia, arte, etc.: instituciones de Derecho Mercantil.²

Comunicación: es el acto de informar, de transmitir, de emitir. // Dialogo, intercambio, relación de compartir, de hallarse en correspondencia, en reciprocidad. // Poner en común algo con otro. // Es el proceso por el cual un individuo entra en cooperación mental con otro hasta que ambos alcancen una conciencia común.³

Comunicación Social: un proceso en el que intervienen dos o más seres o comunidades humanas que comparten experiencias, conocimientos, sentimientos; aunque sea a distancia, a través de medios artificiales. En este intercambio los seres humanos

¹ Diccionario Pequeño Larousse Ilustrado. La Habana, 1968. Edición Revolucionaria. Instituto del Libro P.744

² Diccionario Pequeño Larousse Ilustrado. La Habana, 1968. Edición Revolucionaria. Instituto del Libro P.584

³ Introducción a la Teoría e Investigación en Comunicación, copiladora Hilda Saladriga Medina. Editorial Félix Varela, 2005, pág. 157

establecen relaciones entre sí y pasan de la existencia individual aislada a la existencia social comunitaria.⁴

La autora analiza los conceptos relacionados con esta investigación para que puedan darse cuenta de las similitudes y diferencias que presentan y hasta el momento se ha estado analizando desde un solo tipo de comunicación y no es así en estos momentos, pues no todo es tan organizado y arreglado sino más bien se distingue una perspectiva más calmada a la hora de analizar, podemos analizarlo desde una sola persona que en sí, es una institución o como mismo lo dice el concepto antes expuesto la institución puede ser muchas cosas y a la vez todas estas, de manera organizada para una mejor asimilación de los cambios que realizamos arduamente para esta relación.

Si analizamos lo que estamos planteando entonces lo entenderemos mejor, ya que para la realización de este análisis debemos partir de que el centro de trabajo es una institución pública con fines como la enseñanza y la instrucción, pero sobre todo en la preparación de un futuro profesional, en ella se ve la comunicación de las dos formas como organización de manera global pero a su vez la institucional no solo por los departamentos y facultades sino también en algunos profesores que son, por si solo un institución.

Para realizar un análisis profundo de esta profesión vamos analizar las asignaturas que se imparten para ver las relaciones y los puntos en común que presentan con la comunicación institucional, por sobre todas las cosas podemos partir que todos los estudios de y sobre la comunicación están estrechamente vinculados debido a que todas responden de una u otra forma.

La asignatura en que se manifiestan estos conocimientos, es Teoría de la Comunicación para los estudiantes de Periodismo, asignatura que tiene mucha relevancia con la materia a analizar, producto que se entrelazan conocimientos y teorías para el estudio de ambas disciplinas.

La interrelación existente de la comunicación organizacional y la teoría, en relación con los tipos de comunicación se puede ver producto a que la misma esta presente en todas las esferas. Si hablamos de los niveles del proceso de comunicación podemos recordar los niveles intrapersonal, interpersonal, intragrupal, estos desde una perspectiva primaria lo que tiene que ver con el ámbito cerrado las características y condiciones de cada individuo para así fomentar su desarrollo individual y en un segundo grupo estarían los niveles de comunicación intergrupala, institucional y masivo los cuales están más relacionados con la comunicación pública fuera de un ámbito filial, en estos momentos vemos estos niveles ya desde un punto de vista organizativo y hasta institucional para alcanzar un mayor logro en la asignación de los recursos materiales y humanos necesarios. La comunicación institucional u organizacional es el mismo concepto solo que es conocido de una manera por los especialistas norteamericanos y

⁴ Comunicación Social. Selección de textos, compilador Luis López viera. Editorial Ciencias Médicas. La Habana, 2007. pág. 9

por otra los europeos, pero como tenemos en Latinoamérica la mezcla de ambas culturas el concepto lo tenemos interrelacionados.

En el siguiente cuadro resumen plasmaremos para que puedan entender el análisis que realiza sobre estas teorías desde el punto de vista teórico y no práctico en una organización.

Teorías		Perspectivas		
Clásica	S XIX-XX	Mecánica	Flujo de comunicación descendente, formal y de orden y mando	
Relaciones humanas	S XX años 20	Psicológica	Flujo de comunicación es descendente y ascendente y la retroalimentación	
Sistema	años 30	Sistémica	Flujo de comunicación holística, transversal, horizontal	
Institucional	años 50	Simbólica interpretativa	Sistema	
			Simbólica interpretativa	Control estratégico
			Posición del líder es fundamental	Visualización adicional

Si se analiza como vemos cada una de estas teorías desde el punto de vista organizacional podemos decir que la teoría clásica con la perspectiva mecánica, se encuentra estrechamente relacionada con los primeros modelos comunicativos como son los de Lasswell (puede enmarcarse en la ciencia política), de Shannon (se relaciona a la teoría matemática de la comunicación), de Schramm (hay que ubicarlo en el ámbito de la sociología), de Jakobson (la lingüística) y de Maletzke (se encuentra en la psicología de la comunicación). Modelos los cuales pertenecen al paradigma transmisor, viéndose la comunicación en sus inicios de manera lineal sin una verdadera retroalimentación.

Si este análisis se hace desde el punto de vista de los modelos de Kaplun, vemos total relación con el de énfasis en los contenidos donde el modo de comunicación es el monólogo, el emisor es el educando y el receptor el educador donde:⁵

El comunicador	El receptor
Emite	Recibe
Habla	Escucha
Escoge el contenido de los mensajes	Lo recibe como información
Es siempre el que sabe	Es el que no sabe

El modelo de Schramm representa el dominio de la investigación sobre la comunicación de masas (conocida actualmente de manera internacional como la Mass Communication Research) y todos los modelos que le siguieron de manera cronológica como son el de Jakobson y el de Maletzke de igual forma lo asumen producto que sus estudios de una forma u otra se basa en la evolución de la comunicación de masas; estos están muy relacionados con la teoría de las Relaciones Humanas con la perspectiva psicológica de los estudios organizacionales y con los modelos de Kaplun, con el de énfasis en los efectos, donde nos encontramos frente a una comunicación persuasiva cuyo objetivo es el de conseguir efectos, donde no hay participación ni influencia del receptor en la comunicación, solo hay un acatamiento, un mecanismo para comprobar la obtención de la respuesta buscada por el emisor.⁶

En los años 30 con la teoría de sistemas y la perspectiva sistémica para estos estudios de la comunicación organizacional podemos decir que con relación a la teoría de la comunicación es encontrada en los estudios de Kaplun específicamente en el modelo de énfasis en el proceso, donde se ve la verdadera participación del receptor donde ya es parte de este proceso comunicativo y a través de él y su pensar tratará de transformarlo entre sí mediatizados por el mundo, ya en este momento la comunicación no tiene un flujo comunicativo directo sino que va en función de nuestra perspectiva ya que podemos comunicarnos sin tener un límite de espacio ya somos dos interlocutores con igualdad de conocimiento y deseos de analizar la realidad vivida.

⁵ Selección de lecturas sobre Comunicación Social. Curso de Formación de Trabajadores Sociales.

⁶ Selección de lecturas sobre Comunicación Social. Curso de Formación de Trabajadores Sociales.

Por lo antes expuesto, se puede llegar a un análisis de el tercer modelo: El hombre EMIREC⁷, donde se propone que todo ser humano esta facultado para ejercer las funciones de emisor y receptor en la comunicación con un intercambio de de mensajes de manera bidireccional, donde el flujo sea de manera horizontal y exista un completo diálogo por lo que nos retomamos a lo que planteo P. Freire de que solo el dialogo comunica y es por lo que aunque no se de en la teoría de la Comunicación como uno de los modelos a estudiar si debemos analizar la interrelación de estos con la comunicación en la acción popular o como también se le conoce como comunicación popular la cual da a entender como debe ser el verdadero desempeño de la comunidad para este proceso ya que si la comunicación popular es proceso educativo, proceso organizativo, diálogo y participación entonces podemos ver a una comunidad plenamente comunicativa y directa a todo tipo de desempeño para sus desarrollo.

En los años 50 con el desarrollo de los estudios comunicativos en América Latina fue un período de dependencia de las demás teorías como son los Cultural Studies⁸, producto a que con la expansión de los medios de comunicación en el continente trajo consigo los estudios mediáticos de audiencia y opinión pública para conocer los interés de la población tanto a nivel político como comercial a través de las encuestas. Trayendo consigo el estudio de diferentes teorías para comenzar a implementarlas y adaptarlas a nuestro territorio y fue lo que sucedió después de la década del 60 cuando pasamos de la etapa de la dependencia a la de investigación crítica para fomentar la imperialismo cultural entre nuestros foráneos por lo que comienza la formación de distintos centros o instituciones que fomentan sus estudios mediante críticas, análisis estructurales y las ideas innovadoras de Paulo Freire sobre educación popular, pero lo que marco este período fue en 1973 en el Congreso de la CIESPAL (Centro Internacional de Estudios Superiores de Periodismo para América Latina) producto a que va a reconoce el carácter *dependiente* de la teoría de la comunicación y de la metodología de la investigación predominante en la región, propone la búsqueda de alternativas teóricas y metodológicas elaboradas "por los latinoamericanos y para América Latina", destaca la interrelación política, económica, social y cultural que configura la estructura de dominación de los sistemas de comunicación imperantes y sugiere la creación de un programa regional de investigación (papel de la comunicación en la educación y en la organización y movilización populares), dándole paso al estudio de las nuevas teorías estudiadas por nuestros investigadores, con el fin de una producción comunicativa en las instituciones con una razón primordial la de que se fueran transformando nuestro objetivo principal "la comunicación".

Por lo que podemos plantear que la comunicación institucional, para poder ejercerse desde cualquier arista debe sobre todo analizar su relación primordial con las demás disciplinas de la carrera debido que se encuentran estrechamente relacionados pero a su

⁷ Amalgama de Emisor y Receptor, terminología introducida por el canadiense Jean Cloutier, en el Seminario sobre Comunicación Social y Educación realizado en Quito en septiembre de 1982.

⁸ Se perfila hacia mediados de los 50 y principios de los 60 en Inglaterra, en torno al Center for Contemporary Cultural Studies de Birmingham

vez también lo esta con nuestras convicciones revolucionarias desde el punto de vista de la necesidad de su desarrollo tanto desde el punto de vista teórico, con concepciones ajustadas a nuestras características económicas, culturales, sociales en general, como en su ejercicio práctico, vinculado sobre todo con el proceso de perfeccionamiento empresarial que se esta realizando en el país lo que se está pidiendo en función a la comunicación es que las instituciones sean de sistemas y simbólicas interpretativa, para que todos tengan una función primordial en este proceso que en fin lo que queremos que todos seamos parte de la institución y esto no es más que el resumen de cada una de las teorías analizadas anteriormente.

La comunicación institucional converge con cualquier tipo de estudio o profesión, producto a las características que la comprenden de manera general ya que no solo vemos lo teórico (parte analizada en este ensayo) sino que también esta relacionado con la cultura, la identidad, la psicología, entre otras disciplinas , por lo que nos cabe preguntarnos ¿cómo?, la respuesta sería sencilla, debido a que es todo un proceso comunicativo si lo analizamos de manera general ya que todos estos elementos o disciplinas nos llevan a entender que es una rama indispensable para todo producto ya que representa todos los momentos en los que nos podemos comunicar y las distintas vías por las cuales lo realizamos, en fin que para un eficiente transcurso de la comunicación en cualquier ámbito comunicativo debemos basarnos en estos principios para ver y analizar la efectividad de este proceso.

Bibliografía

COLECTIVO DE AUTORES. *Selección de lecturas sobre Comunicación Social*. Curso de Formación de Trabajadores Sociales.

Diccionario Pequeño Larousse Ilustrado. La Habana, 1968. Edición Revolucionaria. Instituto del Libro.

LÓPEZ VIERA, L. *Comunicación Social. Selección de textos*. Editorial Ciencias Médicas. La Habana, 2007.

SALADRIGAS MEDINA, H *Introducción a la Teoría e Investigación en Comunicación*. Editorial Félix Varela, 2005.