



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

Unidad Cuajimalpa

Ciudad de México a 27 de enero de 2023.

Dictamen C.I. 02/2023

DICTAMEN
QUE PRESENTA LA COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA DIVISIÓN DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN Y DISEÑO

ANTECEDENTES

- I. El Consejo Divisional de Ciencias de la Comunicación y Diseño, en la sesión 08.22, celebrada el 7 de abril de 2022, integró esta Comisión en los términos señalados en el artículo 55 del Reglamento Interno de los Órganos Colegiados Académicos.

- II. El Consejo Divisional designó para esta Comisión a los siguientes integrantes:
 - a) Órganos personales:
 - ✓ Dra. Margarita Espinosa Meneses, Jefa del Departamento de Ciencias de la Comunicación.
 - ✓ Dr. Carlos Roberto Jaimez González, Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información.
 - ✓ Dra. Erika Cecilia Castañeda Arredondo, Jefa del Departamento de Teoría y Procesos del Diseño.

 - b) Representantes propietarios:
 - Personal académico:
 - ✓ Mtro. Carlos Saldaña Ramírez, Departamento de Ciencias de la Comunicación.
 - ✓ Dr. Carlos Joel Rivero Moreno, Departamento de Tecnologías de la Información.
 - ✓ Dr. Raúl Gregorio Torres Maya, Departamento de Teoría y Procesos del Diseño.

CONSIDERACIONES

- I. La Comisión recibió, para análisis y discusión, el segundo reporte parcial de resultados del proyecto de investigación denominado **"Comunicación, cultura y poder en organizaciones de trabajo"** presentado por el Mtro. Rafael Ávila González y el Mtro. José Alfredo Andrade García, aprobado en la Sesión 09.15 celebrada el 30 de junio de 2015, mediante el acuerdo DCCD.CD.06.09.15.



División de Ciencias
de la Comunicación
y Diseño

Unidad Cuajimalpa
DCCD | División de Ciencias de la Comunicación y Diseño
Oficina Técnica del Consejo Divisional



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

Unidad Cuajimalpa

- II. El Consejo Divisional en la Sesión 19.21 celebrada el 16 de diciembre de 2021, mediante Acuerdo DCCD.CD.09.19.21, aprobó el primer reporte parcial de resultados del proyecto de investigación.
- III. La Comisión de Investigación sesionó el 27 de enero de 2023, fecha en la que concluyó su trabajo de análisis y evaluación del reporte parcial de resultados, con el presente Dictamen.
- IV. La Comisión tomó en consideración los siguientes elementos:
 - *"Lineamientos para la creación de grupos de investigación y la presentación, seguimiento y evaluación de proyectos de investigación"* aprobados en la Sesión 06.16 del Consejo Divisional de Ciencias de la Comunicación y Diseño, celebrada el 6 de junio de 2016, mediante al acuerdo DCCD.CD.15.06.16.
 - Protocolo de investigación.
 - Relevancia para el Departamento.
 - Objetivos planteados.
 - Resultados obtenidos.
- V. **Objetivos planteados:**
 - a) Aportar elementos de juicio que permitan, en el mediano plazo, avanzar en la justificación plausible de problemas, objetos y temas de interés para la disciplina.
 - b) Construir propuestas de intervención que eventualmente conduzcan a generar organizaciones menos burocráticas y verticales, teniendo a la comunicación como el *locus* desde el cual pensar los fenómenos organizativos, y no sólo a la inversa, como habitualmente se hace.
 - c) Generar una discusión teórica y epistémica en torno al campo de la comunicación organizacional en América Latina.
- VI. **Salidas de trabajo planteadas:**
 - I. **Eventos:**
 - Participación en dos congresos, uno nacional y otro internacional donde se difunda el trabajo de investigación realizado por el equipo.



División de Ciencias
de la Comunicación
y Diseño

Unidad Cuajimalpa
DCCD | División de Ciencias de la Comunicación y Diseño
Oficina Técnica del Consejo Divisional



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

Unidad Cuajimalpa

II. Productos:

- Publicación de un libro colectivo acerca de la comunicación organizacional en Iberoamérica.
- Publicación de un artículo conjunto en revista especializada.

VII. Resultados de investigación durante los trimestres 21 Otoño, 22 Invierno y 22 Primavera:

Trimestre 21 Otoño

Actividad 1. Participación en el Congreso Internacional Latina de Comunicación Social celebrado en Madrid, España en la mesa de trabajo “Comunicación empresarial”. Con la ponencia conjunta Dimensión comunicativa de la organización, los actos de habla como función constitutiva de la realidad institucional. Realizado del 1 al 3 de diciembre de 2021.

Actividad 2. Publicación del capítulo Dimensión comunicativa de la organización, los actos de habla como función constitutiva de la realidad institucional en el libro Comunicación y soluciones digitales para nuevos contenidos, coordinado por Alba María Martínez Sala, Carmen Paradinas Márquez y Daniel Muñoz Sastre. Editorial Gedisa.

Actividad 3. Organización y presentación de la mesa Aspectos Teóricos de la Comunicación organizacional y sus perspectivas iberoamericanas en el contexto del XI Coloquio de investigación en comunicación del Departamento de Ciencias de la Comunicación de la UAM, Unidad Cuajimalpa.

Actividad 4. Participación en el XI Coloquio de investigación en comunicación del Departamento de Ciencias de la Comunicación de la UAM, Unidad Cuajimalpa con la ponencia “De la comunicación organizacional y su necesario desarrollo teórico”.

Trimestre 22 Invierno

Actividad 1. Participación en el Congreso Internacional de Comunicación Hermes con la ponencia conjunta “Simulacro: hegemonía y subalternidad en las representaciones de la Comunicación organizacional”, celebrado en Lanzarote, España del 4 al 9 de abril.

Trimestre 22 Primavera

Actividad 1. Participación en el Congreso Internacional de Análisis Organizacional con la ponencia “Emoción, organización y comunicación. Desaciertos y salvedades ante la incertidumbre”, celebrado en Cartagena de Indias, Colombia del 3 al 7 de octubre de 2022.



División de Ciencias
de la Comunicación
y Diseño

Unidad Cuajimalpa
DCCD | División de Ciencias de la Comunicación y Diseño
Oficina Técnica del Consejo Divisional



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

Unidad Cuajimalpa

Actividad 2. Publicación del capítulo “Emoción, organización y comunicación. Desaciertos y salvedades ante la incertidumbre” en las memorias del congreso.

El libro “Aspectos teóricos de la Comunicación Organizacional: voces iberoamericanas” se encuentra en proceso de edición.

DICTAMEN

ÚNICO:

Tras evaluar el segundo reporte parcial de resultados del proyecto de investigación denominado “Comunicación, cultura y poder en organizaciones de trabajo” presentado por el Mtro. Rafael Ávila González y el Mtro. José Alfredo Andrade García, la Comisión de Investigación recomienda al Consejo Divisional de Ciencias de la Comunicación y Diseño aceptarlo.

VOTOS:

Integrantes	Sentido de los votos
Dra. Margarita Espinosa Meneses	A favor
Dr. Carlos Roberto Jaimez González	A favor
Dra. Erika Cecilia Castañeda Arredondo	A favor
Mtro. Carlos Saldaña Ramírez	A favor
Dr. Carlos Joel Rivero Moreno	A favor
Dr. Raúl Gregorio Torres Maya	A favor
Total de los votos	6 votos a favor

Coordinadora

Mtra. Silvia G

Secretaria del Consejo Divisional de Ciencias de la Comunicación y Diseño



División de Ciencias de la Comunicación y Diseño

Unidad Cuajimalpa
DCCD | División de Ciencias de la Comunicación y Diseño
Oficina Técnica del Consejo Divisional



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Cuajimalpa

Ciudad de México, 23 de diciembre de 2022

DCC.157.2022

Asunto: Entrega de segundo informe
parcial de proyecto de investigación

Dra. Angélica Martínez de la Peña
Presidenta del Consejo Divisional de
Ciencias de la Comunicación y Diseño

Por este medio solicito sea turnado a la Comisión de investigación y al Consejo Divisional para su revisión y, en su caso, aprobación, **el segundo informe parcial** correspondiente al proyecto de investigación titulado *Comunicación, cultura y poder en organizaciones de trabajo*, el cual fue aprobado por el Consejo Divisional para su prórroga en su Sesión 12.20, DCCD.CD.03.12.20, celebrada el 30 de octubre de 2020.

En este proyecto participan los maestros Alfredo Andrade y Rafael Ávila y tiene como objetivos aportar elementos de juicio que permitan avanzar en la justificación plausible de problemas, objetos y temas de interés para la disciplina; construir propuestas de intervención que conduzcan a generar organizaciones menos burocráticas y verticales, teniendo a la comunicación como el *locus* desde el cual pensar los fenómenos organizativos, y generar una discusión teórica y epistémica en torno al campo de la comunicación organizacional en América latina.

Se anexa

1. La carta en la que se describe la entrega del informe parcial del proyecto.
2. Comprobantes del trabajo alcanzado.

Atentamente
"Casa abierta al tiempo"



Dra. Margarita Espinosa Méndez
mespinosa@cua.uam.mx
Jefa del Departamento de
Ciencias de la Comunicación
UAM-Cuajimalpa

Ciudad de México a 21 de diciembre de 2022.

Dra. Margarita Espinosa Meneses.

Jefa del Departamento de Ciencias de la Comunicación UAM-C.

Presente.

Asunto: **informe** correspondiente al año 2022 del proyecto de investigación “Comunicación, cultura y poder en organizaciones de trabajo”.

Estimada Doctora Espinosa Meneses, remitimos a usted el informe de productos de investigación relacionados con el proyecto denominado “**Comunicación, cultura y poder en organizaciones de trabajo**”, aprobado por el Consejo Divisional para su prórroga en su Sesión 12.20 celebrada el 30 de octubre de 2020, mediante Acuerdo DCCD.CD.03.12.20

Con base en el cronograma presentado en el proyecto de investigación, se propusieron las siguientes actividades a realizar durante el periodo que comprende los trimestres: 21 Otoño, 22 Invierno y 22 Primavera:

Trimestre Otoño 21

Actividad 1

-Participación en el Congreso Internacional Latina de Comunicación Social a celebrarse en Madrid, España en la mesa de trabajo 5.4 de Comunicación empresarial. Con la ponencia “Dimensión comunicativa de la organización, los actos de habla como función constitutiva de la realidad institucional”.

Actividad 2

-Corrección y maquetación del libro colectivo “Aspectos teóricos de la Comunicación organizacional: perspectivas iberoamericanas”

Actividad 3

-Organización de la mesa de discusión acerca de la Comunicación organizacional y sus perspectivas iberoamericanas en el contexto del XI Coloquio de investigación en comunicación del Departamento de Ciencias de la Comunicación de la UAM, Unidad Cuajimalpa.

Trimestre Invierno 22

Actividad 1

-Participación en el Congreso Internacional de Análisis Organizacional.

Trimestre Primavera 22

Actividad 1

- Elaboración del protocolo de la investigación "Filosofía de la Comunicación organizacional".

A continuación, se presentan los **resultados de investigación** del periodo comprendido.

Trimestre 21 Otoño

Actividad 1. Participación en el Congreso Internacional Latina de Comunicación Social celebrado en Madrid, España en la mesa de trabajo "Comunicación empresarial". Con la ponencia conjunta **Dimensión comunicativa de la organización, los actos de habla como función**

constitutiva de la realidad institucional. Realizado del 1 al 3 de diciembre de 2021. (anexo 1)

Actividad 2. Publicación del capítulo Dimensión comunicativa de la organización, los actos de habla como función constitutiva de la realidad institucional en el libro **Comunicación y soluciones digitales para nuevos contenidos**, coordinado por Alba María Martínez Sala, Carmen Paradinas Márquez y Daniel Muñoz Sastre. Editorial Gedisa. ISBN: 978-84-18914-55-3.

(anexo 2)

Actividad 3. Organización y presentación de la mesa **Aspectos Teóricos de la Comunicación organizacional y sus perspectivas iberoamericanas** en el contexto del XI Coloquio de investigación en comunicación del Departamento de Ciencias de la Comunicación de la UAM, Unidad Cuajimalpa. (anexo 3)

Actividad 4. Participación en el **XI Coloquio de investigación en comunicación del Departamento de Ciencias de la Comunicación de la UAM**, Unidad Cuajimalpa con la ponencia “De la comunicación organizacional y su necesario desarrollo teórico”. (anexo 4)

Trimestre 22 Invierno

Actividad 1 Participación en el Congreso Internacional de Comunicación Hermes con la ponencia conjunta “Simulacra: hegemonía y subalternidad en las representaciones de la Comunicación organizacional”, celebrado en Lanzarote, España del 4 al 9 de abril. (anexo 5)

Trimestre 22 Primavera

Actividad 1 Participación en el Congreso Internacional de Análisis Organizacional con la ponencia “Emoción, organización y comunicación.

Desaciertos y salvedades ante la incertidumbre”, celebrado en Cartagena de Indias, Colombia del 3 al 7 de octubre de 2022. (anexo 6)

Actividad 2 Publicación del capítulo “Emoción, organización y comunicación. Desaciertos y salvedades ante la incertidumbre” en las memorias del congreso. <http://www.remineo.org/repositorio/memorias/ciao/xxcio/1-vida-simbolica-poder-lenguaje-y-genero/emocion-organizacion-y-comunicacion-desaciertos-y-salvedades-ante-la-incertidumbre/> (anexo 7)

Observaciones finales.

El libro “Aspectos teóricos de la Comunicación Organizacional: voces iberoamericanas” se encuentra en proceso de edición.

Atte.

Mtro. Rafael Ávila González

Mtro. J. Alfredo Andrade García.



XIII CONGRESO INTERNACIONAL LATINA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Madrid (España) a 04 de enero de 2022

Estimado D. ANDRADE GARCÍA, José Alfredo:

En nombre del Comité Científico-Académico del *Congreso Internacional Latina de Comunicación Social* (www.congresolatina.net), celebrado los días 1, 2 y 3 de Diciembre de 2021, de 24 horas de duración y cuyas sesiones se hallan disponibles en su web www.congresolatina.net y organizado por *Historia de los Sistemas Informativos*, me es grato emitirle el presente

CERTIFICADO DE PONENTE-ASISTENTE

por su asistencia con aprovechamiento y la presentación de su ponencia titulada **DIMENSIÓN COMUNICATIVA DE LA ORGANIZACIÓN, LOS ACTOS DE HABLA COMO FUNCIÓN CONSTITUTIVA DE LA REALIDAD INSTITUCIONAL**, aceptada para su publicación después de superar un proceso de revisión por pares ciegos y que ha sido publicada en el Libro de Actas del XIII Congreso Internacional Latina de Comunicación Social 2021 con ISBN 978-84-32379-1.

Este CERTIFICADO se expide en Madrid a 04 de enero de 2022.



Dra. Almudena Barrientos-Báez

Directora del XIII Congreso Internacional Latina
de Comunicación Social (CILCS 2021)



Madrid (España) a 10 de enero de 2022

Estimado/a D./D.^a ÁVILA GONZÁLEZ, Rafael:

En nombre del Comité Científico-Académico del *Congreso Internacional Latina de Comunicación Social* (www.congresolatina.net), celebrado los días 1, 2 y 3 de Diciembre de 2021, de 24 horas de duración y cuyas sesiones se hallan disponibles en su web www.congresolatina.net y organizado por *Historia de los Sistemas Informativos*, me es grato emitirle el presente

CERTIFICADO DE PONENTE-ASISTENTE

por su asistencia con aprovechamiento y la presentación de su ponencia titulada **DIMENSIÓN COMUNICATIVA DE LA ORGANIZACIÓN, LOS ACTOS DE HABLA COMO FUNCIÓN CONSTITUTIVA DE LA REALIDAD INSTITUCIONAL**, aceptada para su publicación después de superar un proceso de revisión por pares ciegos y que ha sido publicada en el Libro de Actas del XIII Congreso Internacional Latina de Comunicación Social 2021 con ISBN 978-84-32379-1.

Este CERTIFICADO se expide en Madrid a 10 de enero de 2022.


Dra. Almudena Barrientos-Báez
Directora del XIII Congreso Internacional Latina de Comunicación Social (CILCS 2021)

BIBLIOTECA de EDUCACIÓN

Herramientas universitarias



9 788418 914553

ISBN 978-84-18914-55-3

ESP035

Alba María Martínez Sala, Carmen Paradinas Márquez y Daniel Muñoz Sastre (Coords.)

Comunicación y soluciones digitales para nuevos contenidos

La Universidad se encuentra en pleno progreso desde su tiempo cero; de hecho, halla su carta de naturaleza en la necesidad de mejorar el medio que la nutre y por y para el que existe: la sociedad.

Rompiendo las viejas membranas de la enseñanza imperante hasta el siglo XX, las nuevas (r)evoluciones de contenidos y fórmulas, como lo fuera el EEES (o Plan Bolonia) o las TIC, suponen la respuesta a esas actualizadas necesidades docentes y curriculares. Las Humanidades, las Artes, las Ciencias sociales y la Docencia se reescriben, hibridando, gracias a los nuevos lenguajes y herramientas, contenidos otrora lejanos. La nueva Academia es poliédrica, ínter y multi disciplinar, dialógica y colaborativa. En este estado de cosas la colección *Herramientas universitarias* se erige como atalaya para agrupar bajo su égida al más amplio conjunto de autores internacionales que iluminen, con sus investigaciones, la panoplia de contenidos que conforman el mundo científico donde nace el futuro.

La calidad intelectual queda refrendada mediante la rigurosa implantación del habitual proceso garante, basado en la revisión o arbitraje por pares ciegos (*peer review*) de estos capítulos, sin renunciar a la más antigua tradición universitaria que obliga al opositor de lo publicado, a soportar el peso de la prueba. Este doble modelo de evaluación, *a priori* y *a posteriori*, garantiza la calidad del contenido de los textos de esta colección. Pertenecer a la Academia, y en ello radica orgullosamente su valía, supone que todos sus miembros responden a una ambición irrenunciable: mostrar que el conjunto de sus trabajos conforma la vanguardia científica internacional.

El texto que aquí se presenta está auspiciado por el *Fórum Internacional de Comunicación y Relaciones Públicas* (Fórum XXI), la *Sociedad Española de Estudios de la Comunicación Iberoamericana* (SEECI), la Asociación cultural *Historia de los Sistemas Informativos* y el Grupo Complutense (nº 931.791) de Investigación en Comunicación *Concilium*.



A.M. Martínez Sala, C. Paradinas Márquez y D. Muñoz Sastre (Coords.)

Comunicación y soluciones digitales para nuevos contenidos

Comunicación y soluciones digitales para nuevos contenidos

Alba María Martínez Sala
Carmen Paradinas Márquez
Daniel Muñoz Sastre
(Coords.)

BIBLIOTECA de EDUCACIÓN

Herramientas universitarias

Comunicación y soluciones digitales para nuevos contenidos

Alba María Martínez Sala
Carmen Paradinas Márquez
Daniel Muñoz Sastre
(Coords.)

gedisa
editorial

3. Dimensión comunicativa de la organización, los actos de habla como función constitutiva de la realidad institucional

*José Alfredo Andrade García¹
Rafael Ávila González²*

El presente texto nace en el marco del proyecto “Comunicación, cultura y poder en organizaciones de trabajo”, aprobado en el Acuerdo DCCD.CD.03.12.20.

Este capítulo presenta un ejercicio de reflexión teórica acerca de la institucionalización social de la organización, la configuración de las distintas dimensiones de vida de la organización y las funciones comunicativas de esta.

Metodológicamente se procede a desarrollar un marco conceptual de los postulados teóricos de John Searle con relación a la constitución de las instituciones sociales y de los actos de habla. Con el conocimiento de estas categorías procederemos a centrar la discusión en el escenario de vida organizacional, tratando con ello, derivar una ontología comunicativa de la misma.

33

1. El mundo de la organización

El mundo de la organización es complejo, principalmente formado por objetos, instrumentos, sujetos y conocimientos que se vinculan con la maquinaria, los métodos de trabajo y las tecnologías físicas, donde tradicionalmente se piensa en base a la economía, la productividad y la eficiencia en los procesos.

El de las organizaciones es un campo de estudio relativamente reciente en la historia de la humanidad, por ello, tal vez, la profunda economización del mundo organizativo y “esa voluntad de asegurar el mantenimiento de un sistema de control de inspiración tayloriana o burocrática, o ambas, no han dejado de ejercer ciertos efectos en la orientación tecnocrática de esa disciplina que es sobre todo administrativa” (Chanlat, 2014, p. 320).

1. Profesor investigador en la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Cuajimalpa.

2. Profesor investigador en la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Cuajimalpa.

1 Reducir la vida de la organización a un plano meramente económico es
2 cerrar los ojos a un mundo plagado de signos y símbolos donde surgen aspi-
3 raciones, realizaciones y decepciones, donde se presentan tensiones y pugnas
4 por el poder.

5 El de la organización es un mundo fundamentalmente de humanos, y
6 como tal podemos decir es un constructo artificial, es una construcción social
7 donde coexisten lo literal y lo connotado, el significante y lo significado en las
8 comunicaciones y que para entenderlo tenemos que buscar su sustento en el
9 lenguaje.

10 La posibilidad de entender a la comunicación como parte de un entra-
11 mado performativo, en el que están dispuestos repertorios ilocutivos que son
12 del dominio organizacional, pautas de acción e interacción que están dispues-
13 tas en la realización de los procesos productivos y sociales de la organización,
14 permiten acceder a la realidad social de la organización que ha sido constitui-
15 da por el lenguaje y su capacidad de hacer que las proposiciones que se repre-
16 sentan en él se conviertan en hechos, pero no en hechos brutos sino en hechos
17 sociales.

18 19 20 **1.2. Marco conceptual**

21
22 Los hechos institucionales son típicamente hechos objetivos, pero de una ma-
23 nera distinta a los de la naturaleza, de la biología o física; solo son hechos se-
24 gún el acuerdo o la aceptación humana y requieren instituciones para su exis-
25 tencia. “Típicamente, los hechos institucionales son hechos que solo existen
26 dentro de las instituciones humanas” (Searle, 1997, p. 26).

27 La primera definición conceptual que presenta Searle para distinguir a
28 la realidad social de la realidad natural consiste en llamar hechos brutos
29 o naturales a aquella clase de sucesos que existen con independencia de la
30 existencia humana, y hechos institucionales a la clase que depende del acuer-
31 do humano.

32 Con base en lo expresado por Searle (1994), la creación de hechos socia-
33 les o institucionales requiere, de la asignación de función, de la intencionali-
34 dad colectiva y de reglas constitutivas. Los hechos institucionales se mues-
35 tran como el conjunto de acontecimientos físicos que poseen funciones de
36 estatus, es decir, poderes que van más allá de las propiedades físicas de las
37 cosas y los individuos.

38 La creación de acontecimientos sociales o institucionales requiere entre
39 otras cosas de la intencionalidad colectiva, en la intencionalidad colectiva, los
40 agentes se comprometen a una conducta cooperativa y comparten creencias,
41 deseos e intenciones. Los hechos institucionales, también, pueden explicarse
42 en términos de las reglas constitutivas subyacentes. Las reglas constitutivas
43 regulan y crean la posibilidad misma de que el suceso institucional exista.

44 El rasgo esencial del lenguaje para la configuración de los hechos ins-
45 titucionales es la existencia de mecanismos simbólicos, como las palabras,
46 que por convención significan, representan o simbolizan algo que va más allá

de ellos mismos. Sin un sistema verba, los humanos no podríamos referirnos a los objetos, aunque esos objetos existan dados en la naturaleza.

El lenguaje permite construir la realidad social, porque gracias a él los humanos pueden externar sus pensamientos, pueden expresar sus estados mentales, y pueden compartir la misma intencionalidad. Searle define intencionalidad como la “capacidad de la mente por la cual se dirige hacia, o sobre, objetos y estados de cosas del mundo, típicamente independientes de ella”. (2014, p. 47).

La importancia de los actos de habla realizados dentro de un lenguaje es que estos se restringen a una capacidad humana que requieren de la convención social. Los actos de habla son las unidades básicas o mínimas de la comunicación lingüística, y estos incluyen al símbolo, la palabra o la oración al momento de la emisión entre hablantes.

John Searle reconoce la existencia de tres tipos de acto de habla: acto de habla locutivo o de emisión, acto de habla ilocucionario o significativo y acto de habla perlocutivo o performativo. Del primero reconoce su realización en el momento de la emisión del enunciado, se reduce a la emisión de sonidos plenamente reconocibles entre hablantes. De los actos ilocutivos reconoce en ellos significados compartidos socialmente (Searle, 1994)

Un tipo de acto de habla decisivo para la construcción de la realidad social es el que Searle (2014) define como expresiones performativas y que son ciertos enunciados declarativos; gracias a ellos se configuran estados de cosas en el mundo, son decisivos para la constitución de existencia social.

Los enunciados performativos al crear el hecho que expresan a través de la proposición muestran la dependencia de una parte de la realidad objetiva al lenguaje.

35

2. Discusión. Las situaciones comunicativas de la organización

Las organizaciones, la propiedad privada, los mercados, los administradores, los empleados, etc., todos ellos hechos institucionales, corresponden a una dimensión de realidad social que ha sido constituida por el lenguaje. En el lenguaje se sustentan las situaciones comunicativas manifestadas a través de actos de habla. A continuación, se identifican las distintas dimensiones de la vida organizacional y su relación con algunos actos de habla.

a) Dimensión estructural de la organización y actos de habla locutivos

La dimensión estructural de la organización se sustenta en su diseño, mismo que atiende a necesidades específicas de una organización (agrupación de personas) que realizan distintas funciones. De manera que se puede reconocer una alta dirección (vértice estratégico), mandos medios (línea intermedia), operadores directos (núcleo operativo), estrategias de procesos laborales (tecnestructura), personal de apoyo indirecto (*staff*), etc. (Mintzberg, 1998).

1 Por otro lado, se encuentran mecanismos que hacen operativo el entra-
2 mado de relaciones a través de los sistemas de información, de canales de co-
3 municación tanto vertical ascendente y descendente (cadena de mando, in-
4 formes de trabajo, órdenes de trabajo, memorándums, etc.), como canales
5 horizontales que se encargan de coordinar unidades, y que entre otros meca-
6 nismos cuenta con dispositivos de interacción comunicativa (reuniones, fuer-
7 zas de tarea, coloquios, etc.).

8 El concepto estructura refiere a la forma en que se divide y asigna el
9 trabajo (la especialización de tareas), y también a las relaciones a través de
10 líneas de autoridad y redes de comunicación (la coordinación de tareas). El
11 concepto de estructura da idea de un orden o articulación entre tareas o fun-
12 ciones. Es un orden que sigue uno o varios criterios, tal como dividir por pro-
13 ductos, por funciones o por zonas geográficas, entre otros.

14 La idea de estructura sugiere que los componentes no se mueven libre-
15 mente, sino siguiendo ciertas normas o pautas de relación. Se habla de es-
16 tructura para hacer referencia a la disposición de tareas y funciones que está
17 más allá de las opiniones o las preferencias personales, pensada en función
18 del conjunto (Etkin, 2000). En términos de Searle (2014) apelaríamos a fun-
19 ciones de estatus donde al mismo tiempo se reconoce función y autoridad.

20 La estructura, entonces, permite definir las formas de relación entre
21 personas y actividades en la organización. Hay diseños o formas previstas (lo
22 establecido) y también modos de relación tal como operan en la práctica.

36

23 En esta dimensión de vida organizacional, la lógica administrativa es
24 totalmente pertinente, sin embargo, hay que tener presente que el plantea-
25 miento no deja de atender a un espíritu informativo, una comunicación orien-
26 tada a fortalecer los mecanismos productivos de la organización. La comuni-
27 cación entendida como procesos informativos. Hecho que, por supuesto, no
28 tiene ninguna connotación negativa, pero que limita los alcances de una lec-
29 tura integral de la organización.

30 Si bien las situaciones comunicativas locutivas se pueden reconocer en
31 toda la organización, al tener todos los sujetos organizacionales la capaci-
32 dad de emisión es una realidad que no todas las voces tienen la misma tras-
33 cendencia y eco. Es en el diseño estructural de la organización donde se pue-
34 den observar las áreas de gobierno, principalmente identificadas como áreas
35 administrativas. Desde esa perspectiva la comunicación se concretiza en el
36 diseño de flujos informativos en el organigrama de la organización, plantea-
37 miento tradicional que ha sido parte de paradigmas de la comunicación orga-
38 nizacional con herencia de abordajes normativos o funcionalistas (Deetz en
39 Jablin).

40 En términos históricos, corresponde también a las primeras épocas en
41 el estudio de la comunicación organizacional (primeras décadas del siglo pa-
42 sado y que va emparentado con lo que tradicionalmente se ha expresado
43 como parte de los postulados de la escuela clásica de la teoría de las organi-
44 zaciones).

45 Como se mencionó en el marco conceptual, el primer acto de habla
46 identificado en Searle es el acto locutivo, mismo que se reconoce como la ca-

pacidad de emisión de sonidos, en este caso de discursos. Desde aquí la comunicación se asume como respaldo de los procesos administrativos, de allí su preocupación por identificar los mejores canales para emitir información a los destinatarios de las tareas encomendadas.

En el plano de las teorías clásicas-administrativas de las organizaciones se delinea al trabajador como un ser unidimensional con exclusiva capacidad productiva, anulando su dimensión subjetiva y por consecuencia negando su potencial creativo.

Es desde esos paradigmas que la capacidad enunciativa en términos significativos se reduce a quienes encarnan figura de autoridad, concediendo a ellos la responsabilidad en la transmisión de informaciones, indicaciones y órdenes de trabajo a los subordinados.

Quizás lo más destacado y a no perder de vista es la capacidad locutiva de todos los integrantes de la organización, hecho que rompiera con tradiciones anquilosadas en la gestión organizacional.

b) Dimensión cultural de la organización y actos de habla ilocucionarios

La comunicación como constructo significativo o acto ilocutivo permite acceder y compartir los significados y sentidos puestos en juego en la organización. La cultura organizacional entendida como esquemas de pensamiento y patrones de comportamiento ofrecen un panorama de la vida significativa de la organización y al sentido que cada actor organizacional atribuye a su experiencia.

La segunda situación comunicativa de la organización está asociada a los actos de habla ilocutivos, mismos en los que los hablantes comparten y negocian significados. Asociado al nivel de vida de la organización en el que se manifiesta plenamente la cultura organizacional. Desde este horizonte la comunicación se asume como constructo significativo que permite acceder a los esquemas mentales de los sujetos organizacionales, identificar las intenciones individuales y las intenciones colectivas.

La comprensión de los fenómenos culturales va más allá de sólo observar el diseño administrativo y la gestión asociada a este, en todo caso, se debe atender a la naturaleza dialéctica del acoplamiento que se da entre la organización y los integrantes de esta.

En este nivel de vida organizacional la aproximación al fenómeno comunicativo requiere particular atención a las emisiones ilocutivas, mismas que facilitarán la comprensión de los procesos subjetivos, intersubjetivos y organizacionales. De esta manera será posible entender la transición del sujeto organizacional a agente organizacional.

Agencia subjetiva que significa su entorno organizacional, su posibilidad de desarrollo y que al mismo tiempo cuestiona su realidad dentro de la organización.

Desde los actos de habla ilocutivos se reconoce implícitamente que en la elaboración discursiva de los actores organizacionales se expresan las apropiaciones e interpretaciones de las pautas culturales de la institución. Al mismo tiempo que permite entender cómo se crea el hecho social organización.

1 Los eslóganes, el lenguaje evocador, los símbolos, anécdotas, mitos, ce-
2 remonias, rituales y modelos de comportamiento tribal que decoran la super-
3 ficie de la vida organizacional, meramente dan indicios de la existencia de un
4 sistema de significados mucho más profundo y penetrante. “El reto de com-
5 prender, de entender las organizaciones como culturas es comprender cómo
6 este sistema, en sus aspectos mundanos o más dramáticos, se crea y se sos-
7 tiene” (Morgan, 2000, p. 121).

8 Vale la pena tener presente en vida social de la organización el reper-
9 torio de actos de habla ilocucionarios que reconoce John Searle. Los primeros
10 se le conocen como actos asertivos que se usan para decir como son las cosas;
11 por ejemplo, afirmaciones o aseveraciones. Siguen los actos directivos, que se
12 usan para decir a la gente que haga cosas, por ejemplo, órdenes y manda-
13 mientos. Existen también actos comisivos o compromisos, que se usan para
14 comprometer a realizar cosas; por ejemplo, promesas y juramentos. Los actos
15 expresivos, que se usan para expresar sentimientos y actitudes; por ejemplo,
16 disculpas y agradecimiento. Por último, los actos declarativos, que se usan
17 para hacer algo, por ejemplo, declarar la guerra y aplazar una reunión (Sear-
18 le, 2014).

19 Con estos actos como precedente es posible pensar a la organización en
20 un hecho social menos jerárquico y más efectivo, donde los sujetos que inte-
21 gran a la organización tienen capacidad dialógica, donde pueden trascender
22 los planos jerárquicos verticales para proyectarse en una relación horizontal
23 mucho más creativa.

38

24 **c) Dimensión procesal de la organización y los actos de habla** 25 **performativos**

26 Vinculada a los repertorios ilocutivos que son del dominio organizacional.
27 Hablamos aquí de las pautas de acción e interacción que están dispuestas en
28 la realización de los procesos productivos y sociales de la organización.

29 Las situaciones comunicativas perlocutivas o performativas se encuen-
30 tran plenamente asociadas al tercer nivel de vida organizacional, donde la
31 comunicación se asocia a un entramado performativo. Para ser más explíci-
32 tos, se sabe que en la organización coexisten, se cruzan o interaccionan áreas
33 y procesos que son diferentes, aunque pueden estar orientados hacia el mis-
34 mo producto o servicio final.

35 La tercera dimensión de la vida organizacional remite a la organización
36 en movimiento y con ello se quiere ilustrar a los procesos organizacionales.
37 La naturaleza misma de la organización requiere que se cumpla con regula-
38 ridad con actividades que son intrínsecas a su vida misma. Los procesos, no
39 son episodios o sucesos aislados, más bien tienen que ver con la continuidad
40 del sistema organización. Así las actividades de producción, control de cali-
41 dad, selección de personal, compras, etc. son claros ejemplos de los procesos
42 inherentes a la vida de una organización empresarial (Mintzberg, 1998).

43 A menudo sucede que los procesos de la organización son pasados por
44 alto al darse estos en términos obvios de realidad social, pues sucede que, en
45 el afán de diagnosticar a la organización, el acercamiento a la realidad detie-
46

ne el proceso y fija el momento de la vida al reconocer determinada situación. Se debe tener presente que los procesos de la organización son la parte dinámica, son el devenir constante para el logro de los objetivos organizacionales.

En esta dimensión de vida organizacional las interacciones comunicativas son la constante, la comunicación cara a cara que facilita la negociación, el conocimiento interiorizado que permite resolver sobre la marcha algún desajuste o problema. La comunicación tiene un valor agregado, permite que el actor ponga en práctica las pautas de acción.

En un planteamiento propositivo, el actor puede transformar su entorno organizacional al reconocer su capacidad de agencia, al asimilar o confrontar los discursos institucionales, para ello apela a su entendimiento y bagaje de conocimientos obtenidos con su experiencia de vida en la organización.

3. Conclusiones

El mundo de la organización es un mundo complejo, un mundo formado por objetos, instrumentos y conocimientos que se vinculan con la maquinaria, los métodos de trabajo y las tecnologías físicas, donde se piensa en base a la economicidad, la productividad y la eficiencia en los procesos (Etkin, 2000, p. 19). En este punto es donde juega un papel importante las pautas ilocutivas y perlocutivas o performativas de la comunicación organizacional, aquello que se debe comprender y aquello que se debe actuar. Recordemos, la organización se puede entender en términos analógicos como una puesta teatral, donde cada actor sabe qué hacer (sistema de las actuaciones) y qué entender (esto último, conocimientos compartidos). Hechos que impactan positivamente a los procesos de la organización, donde detenerse a decodificar lo que significa cada frase, obstaculizaría el devenir del proceso.

Desde la comunicación se puede asumir a la organización como un mundo de signos y símbolos donde coexisten lo literal y lo connotado, el significativo y lo significado, flujos informativos y redes de comunicaciones. De tal suerte, la complejidad de la organización nos impulsa a trascender el orden administrativo, y la racionalidad económica.

Avanzar en la comprensión de las situaciones comunicativas de la organización, pasa por comprender las distintas dimensiones del orden organizacional y los actos de habla asociados a cada experiencia. Entender la organización es comprender las diferentes formas de hacer y pensar y sus variedades de relación e interacción.

El estudio de la Hawthorne de Chicago³, ya demostró lo importante que es la convivencia entre los colegas en el trabajo, misma que se vio reflejada en la productividad.

3. El estudio de la planta de la Western Electric en Hawthorne, Chicago, EUA; realizado en 1927, por Roethlisberger y Dickson, pretendía observar la incidencia de las con-

1 En la organización no sólo es valiosa la orden que se transmite desde
2 una posición de autoridad, también son importantes las voces del resto de los
3 actores, las que permiten acceder a sus pareceres subjetivos, en otras pala-
4 bras, reconocer capacidad locutiva plena a toda la organización.

5 Si es cierto que la organización es una articulación entre lo específico y
6 lo común a todos, entre los intereses sectoriales y los propósitos generales
7 (Etkin, 2000, p. 19). El reto de una intervención comunicativa a una organi-
8 zación debe contemplar en su plan de acción cómo integrar los rasgos dife-
9 renciales de los sujetos en un significado lo suficientemente amplio que les
10 permita actuar de manera adecuada potenciando su creatividad.

11 Es innegable que, desde un planteamiento comunicativo, la organiza-
12 ción es más que un entramado económico, con una racionalidad productiva.
13 La organización es una entidad social donde se propician coincidencias, inter-
14 pretaciones, apropiaciones, aspiraciones, ilusiones, etc. Es tarea del analista
15 de la organización, en particular del comunicólogo, buscar la integración de
16 los distintos niveles de realidad para que la complejidad abone en una direc-
17 ción constructiva a la experiencia de la organización.

18 Los distintos niveles de comunicación deben posibilitar la realización
19 plena de los distintos actos de habla, por supuesto, entendiendo que la orga-
20 nización es un constructo social (institución) que cuenta con sus propias con-
21 venciones.

24 4. Referencias

- 25
26 Chanlat, Jean François (1994). *Hacia una antropología de la organización.*
27 *Gestión y Política Pública*, 3 (2), 317-364.
28 Deetz, Stanley en Jablin y Putnam. (2001). *The New Handbook of Organiza-*
29 *tional Communication*. Ed. Sage.
30 Etkin, J. (2000). *Política, gobierno y gerencia de las organizaciones*. Pearson
31 educación.
32 Mintzberg, H. (1998). *Diseño de organizaciones eficientes*. El Ateneo.
33 Schvarstein, L. (2007). *Diseño de organizaciones. Tensiones y paradojas*. Paidós.
34 Searle, J. (1994). *Actos de habla. Ensayo de filosofía del lenguaje*. Planeta –
35 Agostini.
36 Searle, J. (2014). *Creando el mundo social. La estructura de la civilización*
37 *humana*. Paidós.

38
39
40
41
42
43
44 diciones físicas del espacio organizacional en la productividad, sin embargo, a pesar de que
45 se manipularon las variables nunca se notó un cambio significativo, no fue sino hasta el
46 momento en que se rotó al personal objeto del experimento que la productividad se vio mo-
dificada.

Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Cuajimalpa
División de Ciencias de la Comunicación y Diseño
La Jefatura del Departamento de Ciencias

Otorga la presente constancia al

Mtro. Alfredo Andrade García

Por coordinar la mesa titulada

Aspectos teóricos de la Comunicación organizacional:
perspectivas iberoamericanas.

En el Coloquio de investigación en comunicación. XI Coloquio del Departamento
de Ciencias de la Comunicación, efectuado los días 14 y 15 de diciembre de 2021.

Dra. Gloria Rodríguez de la Peña
Directora de Ciencias
de la Comunicación y
Diseño



Dra. Margarita Espinosa Meneses
Jefa del Departamento de Ciencias
de la Comunicación

Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Cuajimalpa
División de Ciencias de la Comunicación y Diseño
La Jefatura del Departamento de Ciencias

Otorga la presente constancia al

Mtro. Alfredo Andrade García

Por presentar la ponencia

De la comunicación organizacional
y su necesario desarrollo teórico.

En el Coloquio de investigación en comunicación. XI Coloquio del Departamento
de Ciencias de la Comunicación, efectuado los días 14 y 15 de diciembre de 2021.

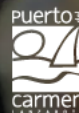
Dra. Gloria [Redacted] de la Peña
Dirección de Ciencias
de la Comunicación y Diseño



Dra. Margarita Espinosa Meneses
Jefa del Departamento de Ciencias
de la Comunicación



Cabildo de Lanzarote



HERMES

Comunicación, medios audiovisuales y análisis
en España y LATAM

www.congresohermes.com

CONGRESISTA CON COMUNICACIÓN

Rosario Sánchez Vilela, directora académica del II Congreso Internacional de Comunicación, medios audiovisuales y análisis, Hermes, celebrado entre los días 4 y 9 de abril de 2022 certifica que

RAFAEL ÁVILA GONZÁLEZ Y JOSÉ ALFREDO ANDRADE GARCÍA

han participado en el citado congreso como **asistentes** con una duración aproximada (congreso online y congreso presencial) de **24 horas**.

Además, señala que han participado como congresistas con comunicación con la propuesta titulada:

“Simulacra: hegemonía y subalternidad en las representaciones de la Comunicación organizacional”

En Lanzarote,
Rosario Sánchez Vilela (Universidad Católica del Uruguay)

Esta comunicación ha sido aceptada tras un proceso de revisión por pares ciegos (comité científico del Congreso Hermes 2022). Todas las propuestas aceptadas han sido calificadas con más de 5 sobre 10. Puede consultar los criterios enviando un correo a info@congresohermes.com





**CONGRESO INTERNACIONAL
DE ANALISIS ORGANIZACIONAL**
CARTAGENA DE INDIAS, COLOMBIA

FENÓMENOS ORGANIZACIONALES EMERGENTES EN LATINOAMÉRICA FRENTE A LA CRISIS GLOBAL: HOMENAJE A GUILLERMO RAMÍREZ MARTÍNEZ, 20 AÑOS REALIZANDO EL CIAO

OTORGA EL PRESENTE
CERTIFICADO

A:

José Alfredo Andrade García
Rafael Ávila González

Por la presentación de la ponencia **Emoción, organización y comunicación. Desaciertos y salvedades ante la incertidumbre**. En la Mesa Temática **Vida simbólica, poder, lenguaje y género**, bajo la Modalidad de Temática

Dr. Jorge Alberto Rosas Castro
Secretario Ejecutivo de la REMINEO

Mtra. Sonia Carolina Peralta Díaz
Vicerrectora Académica de la
Corporación Universitaria Antonio José de Sucre

<http://remineo.org/xxcioa> del 3 al 7 de octubre de 2022



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
METROPOLITANA
Unidad Azcapotzalco



XX Congreso Internacional de Análisis Organizacional (XX CIAO)
“Fenómenos organizacionales emergentes en Latinoamérica frente a la crisis global: Homenaje a Guillermo Ramírez Martínez, 20 años realizando el CIAO”

**Emoción, organización y comunicación. Desaciertos y salvedades ante
la incertidumbre**

Mesa Temática: Vida simbólica, poder, lenguaje y género

Modalidad de la ponencia: reflexión teórica

Presencial

José Alfredo Andrade García¹

Rafael Ávila González

Alfredo Andrade, <https://orcid.org/0000-0002-1139-0214>

Rafael Ávila González, <https://orcid.org/0000-0002-0284-2645>

Nacionalidad: mexicanos

Correo Electrónico: afredo@hotmail.com;

ravila99@gmail.com

Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Cuajimalpa

Av. Vasco de Quiroga 4871, Santa Fe, Cuajimalpa.

C.P. 05348, Ciudad de México. México.

Cartagena de Indias, Bolívar, Colombia, del 3 al 7 de octubre de 2022

¹ Ponente

Emoción, organización y comunicación. Desaciertos y salvedades ante la incertidumbre

Resumen

Los cambios en la época postpandémica han sido vertiginosos y aún hay muchas situaciones sociales y organizacionales que comprender. Por ello, hemos trazado como metas de este ensayo, bosquejar un contraste entre los planteamientos teóricos organizacionales que abordan la dimensión humana en la organización, tanto las aportaciones de la escuela humanista como los modelos de gestión posmoderno con énfasis en la psicología positivista, sin perder de vista la transversalidad de la razón instrumental. Encuadrar las emociones desde una perspectiva psicológica enfatizando la relevancia de su abordaje desde un enfoque sociológico y finalmente abrir un espacio de discusión que posibilite desarrollar futuras líneas de investigación en el campo de la comunicación organizacional frente al reto que nos plantean los tiempos actuales.

Palabras clave: emoción, organización, gestión.

Emoción, organización y comunicación. Desaciertos y salvedades ante la incertidumbre.

Introducción

Los periodos de guerra, crisis económicas, catástrofes naturales y pandemias pulverizan las certezas cotidianas. Y si a eso se suma la configuración de una sociedad donde cada persona es considerada la única responsable de su sufrimiento hay poco espacio para la solidaridad. El sustrato emocional de las relaciones sociales, expresado en el malestar social exige ser abordado y resuelto, siendo altamente vulnerable de manipulación emocional.

La reciente pandemia de Covid 19 ha obligado a voltear la mirada al único factor indispensable de las organizaciones *-hasta el día de hoy-* su personal, contemplando a este en su integridad física y mental.

La creciente complejidad en el que se desenvuelven las organizaciones contemporáneas se encuadra en un contexto de transformaciones económicas, sociales y culturales mismas que han cuestionado al modelo capitalista en su capacidad para seguir desarrollándose (Agamben, Zizec, Nancy, et al., 2020; Aguilar, Riechman, Coccia, 2020).

En ese encuadre, las estrategias contemporáneas de gestión han hecho un énfasis particular en el desarrollo de habilidades psicológicas por parte del personal, con ellas se

Emoción, organización y comunicación

pretende que este asuma una actitud proactiva y una emocionalidad positiva constructiva, además de ser resiliente a la adversidad (Illbuz, 2007).

I. Un poco de historia del desarrollo de los estudios organizacionales con énfasis en la dimensión humana.

Los paisajes del siglo XVIII de pronto se vieron transformados, las antiguas villas rurales de pronto perdieron su verde colorido para dar por el gris de las grandes chimeneas industriales. Los siglos XVIII y XIX fueron testigos del surgimiento de un importante desarrollo tecnológico que revolucionó las formas de vida y producción. El capitalismo encontró en la revolución industrial el gran impulso que necesitaba para erigirse como el modo de producción occidental. Maurice Dobb, lo explica así:

... el sistema industrial se embarcó en toda una serie de revoluciones en la técnica de producción, rasgo, este, sobresaliente de la época del capitalismo industrial desarrollado. El progreso técnico pasó a ser un elemento aceptado como normal del orden económico, en lugar de algo excepcional e intermitente. Con la aparición de la fuerza de vapor, fueron barridos los anteriores límites impuestos a la complejidad y la masa de las maquinarias, y a la magnitud de las operaciones que ellas podían ejecutar. Hasta cierto punto, inclusive la revolución técnica adquirió un impulso acumulativo propio, puesto que cada adelanto de la máquina tendió a traer por consecuencia una mayor especialización de las unidades de su equipo humano correspondiente; y la división del trabajo, al simplificar los movimientos individuales de labor, facilitó ulteriores invenciones en que estos movimientos simplificados fueran imitados por una máquina. (Dobb, 1999; 319)

Emoción, organización y comunicación

Las organizaciones desarrolladas en la vorágine de la revolución industrial contribuyeron al impulso de los valores del capitalismo al verse beneficiadas por la creciente productividad del trabajo y de la propiedad del capital. El espíritu de innovación y competitividad por parte de las empresas, así como una racionalidad legal instrumental al servicio de la productividad, expresada por los primeros teóricos de las organizaciones, colocaron a la tecnología por encima de la dimensión humana.

El diseño de los procesos productivos en el entorno de las organizaciones tuvo en el papel protagónico a los ingenieros, hecho que derivó en la construcción y consolidación de un discurso que configuró el imaginario de las organizaciones productivas. Shenhav (1999) denomina a los primeros discursos organizacionales como ingenieriles, y los ubica a finales del siglo XIX e inicios del XX, particularmente en Estados Unidos.

La expresión más acabada y radical acerca de la organización productiva fue representada a través de la metáfora de la máquina, recurso que procuró comprender a la organización como un mecanismo bien aceitado en donde los recursos técnicos y el personal operativo eran equiparados en su dimensión instrumental.

Si bien la metáfora máquina sólo otorga una noción vaga de la realidad, lo cierto es que con la participación de los ingenieros los procesos humanos de la organización se asimilaron a los procesos técnicos derivando en una distinción fundamental que hasta el día de hoy tiene eco, sistemas técnicos y sistemas sociotécnicos.

La administración científica, para decirlo con mayor precisión, consideraba que la organización industrial estaba gobernada por regularidades definidas por leyes que podían

Emoción, organización y comunicación

ser descubiertas mediante la observación y la experimentación. De tal suerte, el nuevo orden estaría gobernado no por hombres sino por principios científicos, que se basarían en la naturaleza de las cosas y serían por lo tanto absolutamente independientes de la voluntad humana (Reed, 2017). Una vez conocidas las leyes en cuestión, estas podrían ser aplicadas a la situación laboral concreta, obteniéndose el máximo de productividad posible. En este contexto es que es realizado el trabajo de investigación de Frederick Taylor, su reconocido estudio de tiempos y movimientos que proponía utilizar el método científico en la gestión del personal, hecho que consolidó los procesos técnicos.

La historia del desarrollo teórico organizacional no se puede concebir en una versión dicotómica de claros y oscuros, es imprescindible atender los matices y es que en las organizaciones pronto se desarrolló el interés por comprender las dimensiones humanas y su aportación a la productividad, tal es el caso de Henry Fayol quien expresa las cualidades que debe tener el gerente: “es menester la posesión de verdadero talento para coordinar los esfuerzos, estimular el celo, utilizar las facultades de todos y recompensar el mérito de cada uno sin despertar susceptibilidades y envidias y sin turbar la armonía que debe existir en las relaciones entre el personal” (1987, 44).

Con lo anterior se puede intuir que la semilla ya había sido sembrada, había una imperiosa necesidad de conocer como incidía el factor humano en la productividad de la empresa. Si bien los abordajes se daban de manera superficial, fue hasta 1927 que se desarrolló el estudio más completo que a la fecha se tenga registro.

El sociólogo y psicólogo Elthon Mayo y su equipo de colaboradores entre los que destacan Roethlisberger, un científico social de la Universidad de Harvard y William Dickson, ingeniero de la Western Electric emprendieron la investigación empírica de más largo

Emoción, organización y comunicación

aliento que logró poner en evidencia el valor de las emociones y sentimientos en la vida productiva de la organización.

Entre otras aportaciones, la intervención de los científicos sociales arrojó conocimiento sobre un campo hasta ese momento desconocido, la dimensión informal de la organización. Apoyados en una metodología exportada de la psicología, los investigadores prestaron particular atención a las transacciones emocionales de los trabajadores en el entorno laboral, Dickson lo refiere así en su informe:

Los entrevistadores tuvieron la impresión de que muchos empleados, cuando se les daba la oportunidad de expresar sus pensamientos y sentimientos a un oyente atento, descargaban en el proceso elementos emocionales e irracionales de sus mentes, y se pensaba que muchas actitudes adversas habían mejorado gracias a estas "abreacciones"² emocionales. que permitieron las entrevistas (Roethlisberger y Dickson, 2005, pag. 189).

Los resultados de la extensa investigación realizada en la planta de la Hawthorne de la Western Electric en ocasiones desbordaron los propios objetivos de la indagación, como se puede leer en el propio informe cuando se refiere a una entrevista, que entre sus más de treinta páginas interpreta las palabras de una empleada acerca de la forma en que se

² En la terapia psicoanalítica, proceso de descargar la tensión psíquica generada por una experiencia traumática, reviviéndola mediante su verbalización o a través de actos, en general en presencia del terapeuta. Es un término utilizado por Breuer y por Freud (1895). La abreacción puede suceder en el transcurso de una psicoterapia, en la hipnosis o espontáneamente. El término también se aplica dentro del método de la catarsis.

Emoción, organización y comunicación

daba su relación con el supervisor: “ese supervisor le era antipático a raíz de un simple parecido imaginario con un pariente al que odiaba” (Mayo, 1972, pag. 94).

El estudio realizado en la planta de la Western Electric tuvo tal impacto que logró colocar en la discusión un tema hasta ese momento poco abordado en el estudio de las organizaciones y ese fue la relevancia que cobraban los sentimientos y emociones en las relaciones laborales, como lo expresan Roethlisberger y Dickson:

Una y otra vez los empleados comentaron sobre el efecto beneficioso de expresar libremente sus sentimientos y emociones. Comentarios de este tipo de miles de empleados no podían pasarse por alto. Además, fue sorprendente encontrar la cantidad de empleados que habían alimentado durante muchos años quejas que nunca habían tenido la oportunidad de expresar a ninguna persona de autoridad en la empresa (2005, pag. 89).

Nótese la cercanía de las expresiones de los trabajadores a las versiones que expresaría un paciente en terapia psicológica. Desde un planteamiento estratégico, al considerar estas variables, los gerentes de las empresas lograron incrementar la productividad de las organizaciones.

El progresivo desarrollo de las teorías organizaciones matizó en cierta medida las tensiones existentes entre la alta jerarquía gerencial y la infraestructura productiva. En el caso particular de la teoría de las relaciones humanas, la gran aportación fue la nueva definición que se hacía del trabajador que delineaba a un sujeto organizacional con dimensión humana. Vale señalar, sin embargo, que en la práctica el operario no dejó de

Emoción, organización y comunicación

ser considerado un instrumento susceptible de control desde la gerencia, particularmente, a través de sus necesidades emocionales, sentimentales y de pertenencia al grupo (Maslow, 1991).

Con la intervención de los psicólogos y sociólogos en el ámbito laboral se logró atenuar los discursos de la racionalidad productiva, sin perder de vista la esencia productiva de la organización. No hay que dejar de lado los procesos de institucionalización inherentes al desarrollo económico y social, si bien la mayoría de los análisis solo comprenden la dimensión estructural y normativa de la organización, con el reconocimiento de la dimensión humana de los trabajadores se abrió la puerta a reconocer las posibilidades de agencia de los sujetos.

Al apelar a los modelos subjetivos de institucionalización, se puede intuir que el sujeto organizacional que creció y se desarrolló en organizaciones diseñadas bajo el modelo burocrático, a partir de tal reconocimiento pudo incidir en la generación de ambientes organizacionales que resignificaron su experiencia laboral profesional. Misma experiencia que pudo proyectar en su vida social.

Para decirlo en términos llanos, la intervención de los psicólogos y los sociólogos en las organizaciones revitalizó la promesa de grandes ganancias a los empresarios. En términos estratégicos, tal intervención redujo los potenciales conflictos propiciando relaciones armónicas entre la alta jerarquía y las bases productivas. La clave de la exitosa propuesta consistió en dar atención a las emociones de los trabajadores y con ello generar un ambiente de conformidad en el trabajo.

Emoción, organización y comunicación

Los recursos metodológicos de intervención exportados de la psicología parecían ser a los ojos de los trabajadores mucho más benévolos y generosos, al tiempo que daban paso a una gerencia “empática”.

II. El presente organizacional.

Mucha tinta ha corrido desde aquellas lejanas primeras décadas del siglo XX y las transformaciones en las organizaciones se han sucedido una a otra sin cesar. Lejanas han quedado, también, las definiciones de la organización como sistema cerrado, y es quizá esa transición de la organización a sistema abierto, que ha impulsado a la búsqueda de respuestas fuera de la organización para proponer nuevas pautas a los nuevos retos de la tarea de gestión del personal.

Un hecho extraordinario de grandes implicaciones económicas y sociales que abonó a la apertura de nuevos paradigmas en los estudios de la organización fue la crisis de energéticos de los años setenta, misma que impactó al modelo de producción en serie y de saturación masiva de mercancías en los mercados. La crisis se observó con el incremento de precios en los productos y su escasa o casi nula circulación, muchos de los productos ofertados en el mercado quedaron varados, hecho que llevó a la quiebra a gran cantidad de empresas al no poder concluir el ciclo económico.

La crisis de los años setenta que tiene su origen en la escases y encarecimiento de los energéticos, impulsó la reconsideración de nuevos mecanismos de producción, de allí

Emoción, organización y comunicación

cobra gran auge el modelo Toyota, mismo que vio la luz en la década de los cincuenta, poco después de la segunda Guerra Mundial. Tal modelo pretendía superar al fordismo, por medio de la transformación de los procesos de producción. También caracterizó al toyotismo la producción de pequeñas series de productos diferenciados y variados, formato de producción que permitió lograr considerables ahorros en los procesos de producción. Esta nueva pauta organizativa replanteó la relación de la ecología de los sistemas, al producir exclusivamente lo que era susceptible de ser consumido por su mercado (Ohno, 1991).

Con el impulso del modelo Toyota se dieron nuevas definiciones en los mercados, muchas organizaciones productivas transitaron a una estructura flexible que demandó altos insumos de comunicación entre los nodos de una red que desarrollaban un mismo proyecto. También fue característico que los núcleos de control y autoridad se dispersaran, pues de la centralización se pasó a la autonomía de las unidades³, incrementando en consecuencia, las relaciones laterales entre los integrantes de la organización (Papa y Daniels, 2008).

En paralelo a las transformaciones de las organizaciones suceden cambios en los marcos regulatorios de las relaciones laborales⁴, dando por resultado una precarización en el estatuto de los trabajadores. De acuerdo con Sennett (2006), donde antes hubo certeza de una carrera profesional de por vida, se dio una transición hacia la incertidumbre.

³ En cuanto al estudio de la comunicación este es todo un tema, pues las formas de control se sofisticaron, ya no había un sujeto de autoridad, más bien los trabajadores de un equipo habían interiorizado principios de excelencia y calidad alineados a los principios organizacionales, lo que algunos investigadores ha llamado control coordinado.

⁴ Tan sólo en México en 2014 fue reformada la Ley Federal del Trabajo y con ella las garantías y seguridad logradas con el artículo 123 de la Constitución de 1917 quedaron borradas.

Emoción, organización y comunicación

La estabilidad contractual que se vivió en las organizaciones modernas de la primera mitad del siglo XX permitió el diseño de una ruta de vida para el trabajador en la que éste tenía la posibilidad de construir una proyección de futuro personal y familiar.

Los anteriores escenarios también supusieron una transformación en los consumidores y la forma en que se vincularon con la organización, en ello jugaron un papel destacado las tecnologías de la comunicación⁵, pues facilitaron la identificación y creación de nichos de mercado, estableciendo con los consumidores una relación dialéctica en la que al mismo tiempo le ofrecían un producto que resultaba altamente significativo a su propia experiencia, obteniendo de ellos lealtad (Rifkin, 2000).

En resumen, la economía de mercado transformó los supuestos de seguridad y trabajo característicos de las organizaciones modernas. La expansión del neoliberalismo y del capitalismo de consumo estarían acompañados de una mayor fluidez en las relaciones trabajador-empresa caracterizando a esta por una mayor asunción de riesgos por parte del trabajador, mayor competitividad, jerarquías más flexibles y por una completa descentralización de los procesos productivos para centrarse en el cliente y adaptarse a la lógica cambiante de la demanda en el mercado (Illbuz, 2007).

III. La nueva bandera de la gestión, la emoción.

Las transformaciones económicas, culturales y tecnológicas generaron cambios en las condiciones laborales de los trabajadores, mismas que se habían mantenido hasta finales del siglo pasado y que descansaban sobre la base de la seguridad económica y la

⁵ Las nuevas tecnologías de la comunicación e información y posibilitaron que los consumidores cuenten con más información y al mismo tiempo establezcan una mayor interactividad con la organización y entre ellos.

Emoción, organización y comunicación

certeza laboral como lo ha indicado Sennett (2006). Se hizo necesario un nuevo contrato laboral que mantuviera al trabajador unido a la empresa, pero sin comprometer a ésta con relación al trabajador. La respuesta fue dada por los nuevos marcos legales impulsados por los estados neoliberales al tiempo que se desplegaron estrategias gerenciales *soft* que esencialmente otorgaron al trabajador mayor autonomía al tiempo que le adjudicaron mayor responsabilidad, a partir de ese momento los trabajadores debían mostrar una actitud proactiva aderezada de una actitud positiva frente al trabajo.

El refinamiento de los mecanismos psicológicos en el entorno laboral encuadró en marcos normativos que deslindaron a las organizaciones de responsabilidad, transfiriendo al trabajador la iniciativa para trazar su propia ruta de desarrollo. Se suma a este hecho algo que se ha denominado en el *argot* gerencial psicología positiva, disciplina que se encarga de racionalizar las emociones de manera favorable a los intereses gerenciales de la organización.

Según los psicólogos positivos, los trabajadores resilientes se definen por su capacidad de adaptarse a las eventualidades y de convertir la adversidad en una oportunidad para crecer personalmente. De acuerdo con sus estudios, estos trabajadores son empleados más flexibles emocional y cognitivamente, lidian mejor con la multitarea, reaccionan de forma más positiva a las reconfiguraciones de su puesto de trabajo e improvisan en momentos de incertidumbre. También son menos propensos a adolecer de depresión, ansiedad, estrés o agotamiento emocional (Cabanas e Illbuz, 2017, pag. 111).

Con la participación de los psicólogos positivos se cierra la pinza a favor de la productividad de las organizaciones. Desde esa posición el capital más importante para toda

Emoción, organización y comunicación

organización lo constituye la positividad emocional de los trabajadores, un recurso o valor que las empresas integran a sus filas. En ese sentido, es responsabilidad del trabajador invertir en el fortalecimiento de su resiliencia, es decir el trabajador debe ser capaz de sortear cualquier eventualidad en el entorno laboral, sin perder nunca una actitud proactiva frente a todo problema.

La psicología positiva se presenta como la versión acabada de los objetivos que plantearon los primeros psicólogos humanistas, salvo que han revertido los principios sobre los que se fundamentaba el desarrollo humano en la organización. Aquella conocida escala de necesidades expresada por Abraham Maslow que expresaba la imperiosa satisfacción de necesidades de orden fisiológico para poder ascender a la satisfacción de integración y reconocimiento social. En el esquema de la psicología positiva se revierte el modelo y primero se pretende consolidar una gran autoestima y autoconocimiento que posibilite el reconocimiento social por parte del grupal, dejando en última instancia la certeza de una seguridad laboral que garantice una solvencia económica que facilite el desarrollo personal y familiar del trabajador.

Hasta antes de la irrupción de los psicólogos positivos en el contexto organizacional se asumía que las áreas de recursos humanos ofrecían a los trabajadores técnicas y herramientas para adaptarse mejor a sus condiciones laborales; combatir el estrés, convertir los fracasos en oportunidades para con ello ser más competitivos y productivos. A este respecto, la actual aplicación de la psicología positiva en el ámbito laboral no supone si no una vuelta de tuerca más con el propósito de incrementar la productividad, pero con un importante añadido: el éxito laboral ya no determina la felicidad del trabajador; más

Emoción, organización y comunicación

bien al contrario, es la felicidad del trabajador lo que determina el éxito en su vida profesional (Cabanas e Illbuz, 2017).

De los años sesenta en adelante, el lenguaje psicológico de las emociones expresado en nuevas formas de creatividad, flexibilidad cognitiva, autocontrol, etc., ha funcionado como un mecanismo seductor que oculta hechos controversiales en la organización. Con el autocontrol, la multifuncionalidad y la proactividad el trabajador deslinda de la responsabilidad estructurante de la organización. Al tiempo que también se validan las condiciones de injusticia, precariedad, explotación, desigualdad y competitividad que pueda vivir en la organización.

IV. La emoción, la gran protagonista de los tiempos actuales.

El diccionario de psicología define a la emoción como una reacción afectiva intensa de aparición aguda y de breve duración, determinada por un estímulo ambiental. Es claro que la emoción es un componente psicológico del individuo, pero tiene un encuadre social y cultural que se puede observar en acciones e interacciones contextualizadas.

Desde una perspectiva sociológica, algunas emociones derivan en acciones, la acción emocional se distingue por el hecho de que es una reacción impulsiva debido al impacto de nuevos eventos inesperados o desconocidos. En contraste con la acción racional, la acción emocional tiene una considerable importancia ya que es capaz de remodelar la realidad social, el sentimiento que antecede a la racionalización es fundamental para la

Emoción, organización y comunicación

acción emocional, el miedo, la ira, el entusiasmo, el amor, los celos o el odio impulsan al ser humano a realizar cambios a menudo irrevocables en su vida social, muchas veces sin permitirle evaluar las consecuencias de sus decisiones (Cerulo y Scribano, 2022). No perder de vista que las emociones operan a corto y largo plazo, a corto en acciones que se pueden denominar emocionales y a largo como forjadoras del carácter del individuo (Sennett, 2000).

En las organizaciones existen ciertos supuestos acerca del comportamiento del trabajador, manifestados principalmente en la declaración de valores de la cultura organizacional (Etkin, 2012), esto se refleja en la viabilidad o no de comportamientos que tienen su anclaje en ciertas emociones.

Los científicos sociales y los psicólogos de orientación positivista que operan en las organizaciones establecen una marcada división entre lo que consideran emociones positivas y emociones negativas, argumentando que tal dicotomía predice comportamientos funcionales y disfuncionales respectivamente:

Emociones positivas como la alegría, la esperanza, la gratitud o el compromiso anticipan la formación de empleados más productivos, de compañeros más cariñosos y de individuos más resilientes, más sanos y realizados; por el contrario, emociones como la envidia, el odio, la ira o la tristeza suponen impedimentos importantes a la hora de construir psiques sanas, personalidades e identidades sólidas o relaciones sociales íntimas y duraderas (Cabanas e Illbuz, 2017, pag.156)

Emoción, organización y comunicación

Este argumento descansa en el imaginario social acerca de la viabilidad de las emociones positivas y negativas, y es que regularmente esto se sanciona en función de las posibles consecuencias, tomando como referencia la emoción de origen. Así, por ejemplo, acerca de la ira se dirá que puede verse reflejada en acciones destructivas de venganza, sin embargo, reducir el análisis a un plano conductual de estímulo respuesta puede propiciar que se pierda de vista las capacidades creativas de tal emoción. La ira puede ser el impulso para que en la organización se propicie un cambio de un orden opresor e injusto con las demandas de los obreros, a un régimen más empático y democrático para los trabajadores, sólo por citar un ejemplo.

Las emociones son un concepto escurridizo de alto grado de complejidad que articula la dimensión biológica- psicológica del individuo y su configuración subjetiva en el plano social. Sin perder de vista que la manifestación de la emoción impacta en las acciones e interacciones con otros sujetos en un marco social-cultural.

Las emociones están saturadas de significados culturales y sociales, que se asocian a particulares expresiones de la vida comunitaria y social. En otro nivel, la vida emocional de los individuos se encuentra articulada en entramados de poder. Ignorar esto, es restar el valor heurístico que tiene la emoción para el conocimiento profundo de la organización y de la sociedad. Por tanto, un planteamiento reduccionista acerca de las emociones evidencia una clara intención de instrumentar la acción social-organizacional.

V. Epílogo - Discusión

En el recorrido histórico de la literatura que aborda el tema de las emociones y la organización no puede descartarse a Dale Carnegie famoso personaje de la época que marcó historia con su publicación "*Cómo ganar amigos e influir en las personas*" y que tuvo gran influencia en las estrategias de muchas gerencias previa a la primera mitad del siglo XX. En su escrito los gerentes encontraron valiosas recomendaciones para acercarse a los trabajadores en un plano emocional y con ello generar un ambiente favorable para la empresa.

Con esta idea en mente, no deja de sorprender los grandes avances que han tenido las aproximaciones a la emoción en el entorno organizacional, sea desde un plano especulativo, como lo ilustra el párrafo anterior, o bien, con grandes estudios sustentados en una metodología científica social, tal es el caso encabezado por Mayo.

Resulta interesante, también, observar el progreso de un pensamiento de orden lógico racional que encontró su mejor versión en la visión de la administración científica donde los seres humanos se convirtieron en materia prima para ser transformada por medio de las tecnologías organizacionales, en miembros bien ordenados y productivos de la sociedad. Con escasa, por no decir nula probabilidad de interferir en los planes a largo plazo de los grupos gerenciales. De manera que la lógica racional instrumental evitó abordar los problemas sociales, políticos y morales de la organización (Gouldner en Reed, 2017).

Emoción, organización y comunicación

Los avances que proporcionó la sociología organizacional funcional para comprender las acciones de los trabajadores siempre concluyó que estas son motivadas por una forma estrecha de racionalidad que sólo atiende a la eficacia técnica.

Con ello, sólo se orientó la atención a las estructuras colectivas externas que determinan el comportamiento a un marco normativo y a una realidad concreta. Así fue posible que los principios técnicos, administrativos y epistémicos se expresaran en principios normativos altamente objetables y en leyes universales, inmutables y objetivas, como lo expresara Simon “el individuo racional es, y debe ser, un individuo organizado e institucionalizado”.

En el horizonte de los teóricos de la comunicación organizacional con matrices teóricas funcionalistas, se reconoce una orientación a reducir todas las dificultades y conflictos organizacionales a problemas de los sistema de comunicacionales *-tal vez, tales técnicas pueden ser útiles en algunos casos-*, sin embargo, resultan inoperantes cuando el conflicto tiene su origen en otra causa distinta al sistema de las comunicaciones, tal es el caso del antagonismo de los diversos grupos en la lucha por el poder o de la escasez de recursos en la organización, por ejemplo.

En todo caso la eventual inoperancia del sistema de las comunicaciones es un simple resultado y no la causa real del conflicto. Tal ruptura tiene que ser un móvil intencional estratégico -una parte no quiere revelar a la otra sus problemas reales y su debilidad. Y la solución del conflicto (si es que cabe alguna), lejos de constituir un mero problema técnico de ingeniería de la comunicación, es primariamente un problema político, siendo la solución política del problema lo que mejorará las comunicaciones y no a la inversa-.

Emoción, organización y comunicación

Por consecuencia, si se quieren aprehender los fenómenos no materializados en tecnologías comunicativas, es necesario trascender los modelos cibernéticos – informativos de la comunicación (Mouzelis,1977).

En la actualidad los estudios organizaciones constituyen un espacio heterogéneo de conocimiento con límites difusos que limitan la conformación de una disciplina monolítica. Mucho se ha dicho que los estudios organizacionales incluyen distintas formas de investigación y especulación acerca de las organizaciones. Los estudios organizacionales lejos de pensar en una disciplina cerrada, de acuerdo a Ibarra y Montañó, son un espacio transdisciplinario en el que se desarrolla un conjunto de enfoques y propuestas que, desde diversas posturas paradigmáticas, confrontan y/o explican los problemas tanto de estructuración de las organizaciones, como los de su gobierno y conducción (1989).

Las emociones humanas en el entorno organizacional han sido objeto de tratamiento en el desarrollo de la teoría organizativa desde el destacado trabajo de investigación llevado a cabo en la planta de la Hawthorne. También es cierto que el abordaje emocional se dio desde un plano estratégico en el que se utilizaba como método persuasivo hacia el trabajador.

Es importante recordar que los actores organizacionales comunican significados relacionados con preocupaciones existenciales, morales y emocionales definidas por estructuras culturales de fondo y por los guiones mediante los que dichos significados se actualizan, guiones que se convierten en el texto de referencia inmediato de la acción, también construyen narrativas a través de las que su experiencia adquiere sentido.

Emoción, organización y comunicación

En términos comunicativos la interacción aparece como un fenómeno relacional en el que los interactuantes, la situación, los comportamientos estructurales y culturales interactúan estrechamente entre ellos, formando una interacción dialéctica de acciones y reacciones que va más allá del estímulo y respuesta.

La teoría colectivista en la sociología (Jeffrey, 2008) concede que la acción puede ser no racional, desde tal perspectiva se percibe a los actores como guiados por los ideales y la emoción. Los ideales y emociones están situados dentro del sujeto y no fuera. Desde luego, la subjetividad está estructurada por encuentros con objetos externos tales estructuras extra individuales se internalizan con el proceso de socialización. Según la teoría colectiva no racional, La subjetividad y la motivación se vuelven tópicos fundamentales para la teoría social sólo si se reconoce este proceso de internalización y si acepta la internalización, se entiende que existe alguna relación vital entre el “interior” y el “exterior” de cualquier acto. La volición individual se convierte en parte del orden social, y la vida social real implica negociaciones no sólo entre el individuo asocial y su mundo sino entre el yo social y el mundo social.

Como se dijo al inicio de este escrito, los periodos de guerra, crisis económicas, catástrofes naturales y pandemias pulverizan las certezas cotidianas. Y si a eso se suma la configuración de una sociedad donde cada persona es considerada la única responsable de su sufrimiento hay poco espacio para la solidaridad. El sustrato emocional de las relaciones sociales, expresado en el malestar social exige ser abordado y resuelto, siendo altamente vulnerable de manipulación emocional.

Las actuales políticas de gestión emocional de la organización sólo representan una falsa salida a los problemas profundos que se viven en la sociedad y por consecuencia en las

Emoción, organización y comunicación

organizaciones. Se requiere de una mirada comprensiva y crítica que abone a escuchar todas las voces de los involucrados en los procesos productivos, desde un horizonte que posibilite la construcción de comunidad.

Aquellas voces que suponen que cada individuo está dotado de capacidad para convertir la adversidad en oportunidad y en crecimiento personal, son cantos de sirena que cierran los oídos a la inconformidad.

Cuestionar el orden de las cosas, desnaturalizar lo que se da por sentado y explorar los procesos de significación, comprender la naturaleza de la emoción, identificar las ideologías que atraviesan los significados y las prácticas que moldean nuestras identidades y nuestro comportamiento cotidiano son tareas fundamentales del científico social y en particular del comunicólogo que interviene a las organizaciones. Por ello frente al reto de la pandemia, la tarea es magnífica, se deben imaginar y proponer formas alternativas para un bien vivir.

Lista de referencias

Agamben, G. Zizek, S. Nancy, J. (2020). *Sopa de Wuhan. Pensamiento contemporáneo en tiempos de pandemia*. Pablo Amadeo, editor.

Aguilar, Y. Riechman, J. Coccia, E. (2020). *Capitalismo y Pandemia*. Ediciones Filosofía libre.

Cabanas, E. Illbuz, E. (2019). *Happycracia. Cómo la ciencia y la industria de la felicidad controlan nuestras vidas*. Paidós. España.

Cerulo, M. Scribano, A. (2022) *The Emotions in the Classics of Study in Social Theory*. Routledge. N.Y.

Dobb, M. (1999). *Estudios sobre el desarrollo del capitalismo*. Siglo XXI. México.

Elster, J. (2010). *La explicación del comportamiento social*. Gedisa. España.

Etkin, j. (2012). *Brechas éticas en las organizaciones*. Argentina.

Fayol, H. (1987). *Administración Industrial y General*. El ateneo. Argentina.

Ibarra, E. Montaña, L. (1989). *Teoría de la organización: fundamentos y controversias*. México. UAM-I.

Jeffrey C. (2008). *Las teorías sociológicas desde la Segunda Guerra Mundial*. Gedisa.

Emoción, organización y comunicación

- Illbuz, E. (2007). *Intimidades congeladas. Las emociones en el capitalismo*. Discusiones ediciones. Argentina
- Marc, E. Picard, D. (1992). *La interacción social. Cultura, instituciones y comunicación*. Paidós. España.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Díaz de Santos editor. Madrid.
- Mayo, E. (1972). *Problemas humanos de una civilización industrial*. Ediciones Nueva Visión. Argentina.
- Mouzelis, N. (1977). *Organización y burocracia. Un análisis de las teorías modernas sobre organizaciones sociales*, Ediciones Península. Barcelona,
- Ohno, T. (1991). *El sistema de producción Toyota. Más allá de la producción a gran escala*. Productivity.
- Reed. Clegg, S. Hardy, C. et. al. (2017). *Tratado de estudios organizacionales Vol. 1. Teorización sobre el campo*. Sage. México.
- Rifkin, J. (2000). *La era del acceso*. Paidós. España.
- Roethlisberger, E. Dickson, W. (2005). *Management and the Worker*. Routledge. London.
- Sennett, R. (2000). *La corrosión del carácter*. Anagrama. Barcelona.
- Sennett, R. (2006). *La cultura del nuevo capitalismo*. Anagrama. Barcelona.
- Shenhav, Y. (2003). *The Historical and Epistemological Foundations of Organization Theory: Fusing Sociological Theory with Engineering Discourse*. Oxford. London.

Blankenberg, D., Kuster, G. V., Coraor, N., Ananda, G., Lazarus, R., Mangan, M., ... & Taylor, J. (2010). Galaxy: a web-based genome analysis tool for experimentalists. *Current protocols in molecular biology*, 19-10.

Bolger, A., & Giorgi, F. Trimmomatic: A Flexible Read Trimming Tool for Illumina NGS Data. URL <http://www.usadellab.org/cms/index.php>.

Giardine, B., Riemer, C., Hardison, R. C., Burhans, R., Elnitski, L., Shah, P., ... & Nekrutenko, A. (2005). Galaxy: a platform for interactive large-scale genome analysis. *Genome research*, 15(10), 1451-1455.