

La realización de cualquier tipo de acción presupone una información previa acerca de las características de los objetos sobre los cuales se actuará, y de las relaciones entre los mismos. La eficacia de la acción estará condicionada por el monto y la exactitud de la información obtenida. Aunque ante el lego aparezca redundante mencionar la necesidad de estar "enterado" antes de proceder a cualquier conducta, el análisis de los hechos de la vida cotidiana demuestra la frecuencia con que se actúa en base a información fraccionada, inexacta o deformada por estados emocionales o prejuicios, todo lo cual trata de evitarse en el terreno científico, que procura un conocimiento de máxima adecuación a la realidad, de validez objetiva y universal.

De acuerdo a lo expuesto, podríamos definir la comunicación como el proceso de transmisión de la información. En última instancia, todo comportamiento implica una forma de comunicación, y aún en sus formas más extravagantes y anormales está pleno de significado.

El principio de delegación y subdelegación de autoridad, aplicado a los niveles intermedios, implica obediencia a los superiores y mando sobre los subordinados, análogamente a los mandos militares.

La empresa como unidad funcional se logra en las organizaciones que constan de personal diversificado, pero coordinado. La función de cada uno se comprende y valora en función del conjunto.

La necesidad de concretar las órdenes es cada vez mayor a medida que descienden por la línea; lo mismo ocurre con la información técnica necesaria para los ejecutivos, que debe ser suministrada por especialistas, planteándose por estas razones el problema de implantar el sistema de organización más adecuado para cada caso.

La línea oficial no es tan sencilla y directa como podría suponerse; debido a los eslabonamientos de mandos, se afectan: 1) la calidad; 2) la exactitud; y 3) la velocidad de la transmisión. De acuerdo a esto, la creencia de los altos directivos en el conocimiento de lo que ocurre en el estrado de los obreros, en cierto modo es una utopía, porque los detalles son demasiado numerosos. Además, la información ascendente se selecciona cuidadosamente.

En principio, los tipos de información que viajan en ambos sentidos, son sustancialmente distintos. La comunicación descendente también puede dar lugar a errores, en especial de interpretación, debido a la gran sensibilidad de los subordinados hacia los gestos y palabras de sus jefes, que son interpretados de acuerdo a sus propias actitudes.

La deformación de la línea es generalmente mayor al ascender; al querer "dar al jefe lo que él quiere", se trata de evitar el disgustarlo con errores o incumplimiento de las órdenes. Estos no se le comunican, por lo general, a menos que se tema que algún otro pueda hacerlo. En este caso es preferible adelantarse y dar la versión propia. Esta constante selección provoca distorsiones, que se multiplican por cada eslabón de la línea. Podríamos comparar esta situación, con la de un diario que solo publica buenas noticias, o un militar que reporta continuas victorias.

Si un superior demuestra interés o curiosidad respecto a algún detalle, los subordinados no perderán ocasión de referirse al mismo. Además, tratarán de enfatizar y corroborar las opiniones vertidas por el jefe:

"SE CONDICIONA LA INFORMACION ASCENDENTE A LA POSIBLE RESPUESTA DESCENDENTE", tratando de lograr la identificación proyectiva con el superior. Cuanto mayor sea el tamaño de la empresa, mayor será la acumulación de detalles en la base, tornando imposible para la dirección el abarcarlos. Se tiende a mantener informado al jefe; se supone que los subordinados estén preparados para responder en todo momento acerca de su labor. Estos tratan también, de evitar que alguna información saltee el nivel inmediato superior. Por lo tanto, los sucesos ascienden por escalones, principalmente mediante la comunicación directa, y cada escalón deja pasar lo que le conviene, e inclusive aderezándolo a su gusto, con la consiguiente lentitud y deformación.

Conclusión:

La información interna es inherente a las organizaciones. Y es que, una empresa es, al fin y al cabo, un conjunto de personas que interaccionan intercambiando información. Por ello, la información interna en una organización se considera mucho más importante (su volumen es generalmente mayor) que la información externa.

La información debe fluir en la empresa sin ningún obstáculo, y evitar toda situación de estancamiento, ya que es la forma más adecuada de sacar el mayor provecho a la información que maneja.

La información tiene un carácter instrumental, no finalista, y sirve de soporte en todos los ámbitos de la empresa. Ya no puede ser considerada como un mero soporte o apoyo de las actividades de la empresa, sino como uno de sus principales recursos o activos.

LCC1962