

## **LA COMUNICACIÓN FORMAL E INFORMAL**

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 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.