

Redes emergentes de comunicación. Un marco conceptual para su estudio

Abraham Nosnik Ostrowiak

Consultoría de Investigación
Organizacional y Social

EL ESTUDIO de las redes de comunicación (en inglés identificado como *Communication Networks*) ha sido desde su surgimiento en el campo de la investigación en comunicación un aspecto crucial para tratar de entender el proceso básico que sucede cuando dos o más personas, organizaciones, comunidades o sociedades intercambian información.

Algunos de los investigadores entrenados en esta disciplina, incluido el presente autor, acogieron con gran entusiasmo la idea de que el estudio de las redes de comunicación pudiera convertirse en una nueva forma de entender y, por lo tanto, estudiar el fenómeno de la comunicación social y organizacional. (Rogers y Kincaid, 1981). Es indudable que se han aportado nuevos datos y sobre todo técnicas de análisis para estudiar conglomerados de gente que interactúan y que utilizan a la comunicación como medio para generar o ratificar estructuras sociales.

Sin embargo, la “esperanza heurística” de que la investigación en redes de comunicación transformaría conceptualmente nuestra disciplina, ha quedado como otras discusiones, en una promesa pendiente de cumplirse.

He tomado el artículo de Monge y Eisenberg (1987) como punto de partida para: primero, insistir junto con ellos, que la investigación en redes (que ellos identifican como emergentes, ver explicación más abajo) de comunicación no ha generado un novedoso planteamiento a nivel conceptual para que se replanteen, tanto los análisis estructurales de comunicación, como nuestro propio entendimiento de la naturaleza del proceso de comunicación. Después sugeriré una respuesta a la interrogante del porqué la teoría se ha estancado en esta área de conocimiento de nuestra disciplina y por último, ofreceré un esquema cuyo

propósito es sugerir líneas de trabajo teórico que puedan retomar la relación teoría-investigación en el análisis de redes (emergentes) de comunicación.

Relevancia del análisis estructural en comunicación

Los primeros intentos de explicación científica en comunicación social, se encontraron con la pregunta fundamental de nuestro campo, que poco ha cambiado en los más de sesenta años de tradición científica en la disciplina: ¿Cómo es que se da el impacto entre dos o más personas, cuando éstas se comunican y por qué?

La fascinación que todos los investigadores y practicantes de la comunicación hemos sentido en algún momento por estas dos preguntas, sólo puede equipararse con la complejidad de las respuestas.

Sin pretender sintetizar y ordenar las respuestas que se han dado en nuestra disciplina, quisiera destacar que tanto en el planteamiento de la pregunta como en el extraordinario número de soluciones intentadas hasta ahora, está implicado el análisis de la estructura sobre la que descansa el proceso de la comunicación y materia prima del estudio de redes. Es decir, el estudio de las redes de comunicación no es otra cosa, y de ahí su cardinal importancia para nuestra disciplina, que el análisis estructural entre las partes que constituyen el proceso de intercambio de información (fuentes y receptores) para entender la naturaleza del propio fenómeno de la comunicación. La hipótesis general que está implícita en la investigación de redes podría articularse de la siguiente forma: “entender la estructura entre las partes que se comunican es entender en mucho, el propio proceso de comunicación”. Dicho más sintéticamente, “conocer la estructura es una fuente importante para conocer el funcionamiento del proceso de la comunicación”. De ahí el entusiasmo de algunos de los autores más serios y prestigiados de esta especialidad de nuestra disciplina en profundizar en este tipo de conocimiento para poder descubrir principios universales generalizables a diferentes niveles de comunicación (cultura, sociedad, grupos, organizaciones formales e informales, individuo) y en diferentes ámbitos de aplicación concreta (educación, negocios, política, extensionismo, relaciones internacionales e interculturales, modernización tecnológica, etcétera).

Sin embargo, parecería que, como antes lo apuntamos, la investigación en redes de comunicación no cumplió con las expectativas de muchos estudiosos de la disciplina, tanto especialistas en esta materia como colegas de otros ámbitos de la

comunicación, en el sentido de que “a mayor conocimiento de estructura, mayor conocimiento de funcionamiento del proceso como un todo”. Insisto, lo anterior de ninguna manera quiere decir que la investigación en redes no haya contribuido a profundizar en nuestro conocimiento de la propia comunicación. Sin embargo, algunos énfasis y, desde mi punto de vista, vicios en la manera de plantear la propia investigación, han contribuido a que expertos académicos muy activos en esta área, como el propio Peter Monge, afirmen que “Nuestra revisión ha demostrado ampliamente que existe poca coherencia en la teoría de redes. La mayoría de la investigación en redes es una colección *ad hoc* de técnicas y procedimientos impulsadas de igual manera tanto por las opciones y limitaciones de los programas de computación, como por consideraciones de tipo teórico”. (Rice y Richards, 1985 en Monge y Eisenberg, 1987: 304).

La discusión general que presento en este trabajo aborda diferentes aspectos. Por un lado, quisiera insistir, como anteriormente lo he pretendido (Nosnik, 1991), que la calidad de la investigación en nuestra disciplina puede aumentar con mayor generación de teoría que se contraste empíricamente de forma sistemática y no con grandes cantidades de datos que sin un ejercicio conceptual previo de sustento a tal generación de evidencia, resulten en estudios descriptivos estériles. (El término es de Blau, 1982, citado en Monge y Eisenberg, p. 329). Es decir, la deficiencia mayor que se puede observar en la investigación de redes, admitido y concluido por los propios especialistas de la materia, es que la teoría no es el mecanismo de predicción de datos sino un instrumento de acomodo *ad hoc* de la evidencia acumulada. Seguimos, como en otras áreas de la disciplina, enfrascados en prácticas “degenerativas” de investigación en lugar de “progresivas”. Progreso y degeneración son conceptos que utilizaré más adelante en el presente análisis. (Para una discusión más profunda sobre el progreso y la degeneración en otras áreas de comunicación, ver Nosnik, 1991).

Por otro lado, un segundo aspecto que destacaré es la falta de un esquema conceptual relevante al comportamiento efectivo de las organizaciones el cual destaque y distinga las partes procesuales de los factores de infraestructura en la investigación de redes. En este sentido me permito someter la hipótesis de que parte de la confusión y falta de fundamento teórico en esta área de conocimiento se debe, entre otras razones, a que no se diferencian debidamente los aspectos de redes que tienen que ver con procesos de eficacia organizacional y aquéllos que tienen que ver con la eficacia o infraestructura de funcionamiento de cualquier

organización. Aún más: en la medida en que eficacia y eficiencia se incorporen como aspectos de estudio en el área de redes de comunicación, este tipo de estudios serán sumamente útiles para poder entender los nuevos esquemas de competitividad global a los que deben entrar, entre otras, las organizaciones mexicanas.

La investigación en redes de comunicación: Monge y Eisenberg, 1987

En esta parte del artículo me gustaría presentar de forma resumida los puntos más relevantes de la exposición de Monge y Eisenberg con respecto del estado del arte que guardaba el área de investigación en redes de comunicación y que tomé como base para hacer las recomendaciones pertinentes en la segunda parte del trabajo.

Monge y Eisenberg nos explican que la tradición que existe en el estudio estructural de las relaciones sociales se divide fundamentalmente en tres grandes áreas. *La teoría o enfoque posicional*, que se refiere al estudio de estructuras formales en una unidad social (por ejemplo, una organización, un grupo o la misma sociedad). Su análisis se enfoca más bien a los papeles (roles) sociales que derivan de las posiciones y poder de la gente en tales unidades. Estos estudios, lógicamente, enfatizan las relaciones jerárquicas y las conductas derivadas de tales formas de organización social. Es un enfoque vertical descendente (de la cúspide a la base de la jerarquía social). Los padres fundadores de esta teoría o enfoque son Max Weber, Talcott Parsons y George Homans.

Un segundo enfoque de análisis estructural es el llamado *relacional*. Aquí se enfatizan las comunicaciones surgidas a través de las acciones de vinculación entre los miembros de una unidad social. Este enfoque es más dinámico y hace posible el estudio de redes “emergentes” (o de reciente surgimiento) de comunicación. La mención a las redes emergentes (a diferencia de redes formales o creadas previamente a la acción de los individuos al comunicarse entre sí) es importante, pues los autores dedican el capítulo a este tipo de redes.

El enfoque relacional ha sido muy popular en el campo de la comunicación pues, como antes se apuntó, la estructura surge o “emerge” (de ahí su nombre) por el hecho de que las personas se comunican entre sí, ya sea respetando la estructura de su unidad social (sobretudo en el caso de organizaciones formales) o generando estructurales informales paralelas a éstas. En todo caso, este enfoque

es más de abajo hacia arriba, con énfasis en el individuo interactuante y su propia dinámica de comunicación con los demás.

La teoría o enfoque cultural, se da en sistemas sociales más abiertos y amplios como culturas enteras (de ahí su designación como “cultural”) y, por ello, fue desarrollado en su mayoría por antropólogos. Figuras como Levi-Strauss y algunos de sus colegas británicos ayudaron a entender los aspectos de estructuras latentes y aparentes en distintas sociedades que, a su vez, daban pautas para comprender la transmisión y uso de símbolos para provocar significados en los individuos de tales sistemas sociales. Hasta los años sesenta, el enfoque cultural enfatizó más bien las restricciones que un sistema social le impone a sus individuos. A partir de esa década, los autores destacaron más la relación facilitadora de la comunicación en crear estructuras en los sistemas sociales, más cerca de la tradición relacional. Sin embargo, los autores sugieren, con Ortner (1984) y Berger y Luckman (1966) que los sistemas sociales son, de hecho, factores restrictivos pero, también pueden modificarse y rehacerse a través de la acción humana y la interacción.

A continuación Monge y Eisenberg nos explican las formas en que estos tres enfoques se han querido integrar y mostrar como complementarios. Enseñada, estos autores nos presentan lo que ellos consideran como los cinco aspectos cruciales para el entendimiento de redes emergentes (es decir, redes integradas a través de la comunicación entre individuos). Estas son: (1) la articulación de la red y los papeles desempeñados en ella por los individuos; (2) niveles de análisis; (3) el contenido de las interacciones (comunicaciones) entre los individuos; (4) las propiedades de tales interacciones y (5) las mediciones de individuos y redes.

(1) La articulación de la red y los papeles desempeñados por los individuos

En ella se refiere a los grupos de individuos que integran una red, a los individuos que enlazan grupos entre sí y a personas que no están completamente integradas a una red. También existen los papeles que los individuos pueden desempeñar en ellas: miembros de un grupo, intermediarios entre grupos (llamados “puentes” o “liaisons”) y personas aisladas. Es posible que diferentes personas desempeñan papeles diferentes en diversas redes.

(2) Los niveles de análisis de las redes

Se dividen en cuatro principales: en primer nivel que corresponde a cada individuo; un segundo, el enlace con otros (*clique* en inglés); un tercero, a la red total como unidad de análisis y un cuarto, al nivel ambiental que corresponde a la relación entre diferentes unidades sociales, organizaciones o redes entre sí. Cada uno de estos niveles constituye una unidad de análisis con respecto a los procesos y dinámicas en la red total, y en el caso del cuarto nivel, alude al comportamiento de redes enteras entre sí.

(3) El contenido de las interacciones o comunicaciones

Se refiere a lo que se intercambia en una o varias redes: información, productos, servicios, afecto, animosidad, etc. Las clasificaciones de los tipos de contenido varían de autor a autor y del interés concreto que el investigador muestra en el estudio de las redes de comunicación. Las tipologías pueden variar en cuanto al tipo de mensajes, la función de los propios mensajes dentro del sistema, el enfoque conceptual y los niveles de mensajes, etcétera.

(4) Las propiedades de las interacciones entre los individuos

Se refiere a la conceptualización y operacionalización de las interacciones entre individuos en un red. Puede haber cuatro tipos: fuerza o intensidad, simetría, reciprocidad y multiplicidad.

La fuerza o intensidad refleja qué tanto se intercambia entre dos o más individuos cuando éstos interactúan en una red (información, bienes, efecto, etcétera). La simetría mide el grado en que las interacciones entre ambas partes son similares o simétricas o disímbricas o asimétricas. La reciprocidad de un intercambio se refiere a la percepción y reporte de la fuerza de la relación entre ambas partes. Mientras la simetría se refiere al tipo de relación (líder-subordinado, colaborador-colaborador, etc.), la reciprocidad se refiere al acuerdo de la intensidad compartida en la relación, expresado por cada parte. Por último, la multiplicidad se refiere al número de redes en la misma organización en las que una sola persona está involucrada. Por ejemplo, una persona puede estar inmersa en una red formal de relaciones y en una informal, en la misma organización.

(5) La mediciones individuales y de redes

Se refieren al tamaño, centralidad, densidad y alcance de las estructuras y de los individuos.

Por ejemplo, *tamaño* se refiere tanto al número de personas con las que una persona está enlazada como el número de interacciones o relaciones interpersonales que hay en una red.

La *centralidad* se refiere al número de contactos que una persona tiene con los demás. Existen muchas mediciones de centralidad: grado, intermediación (*betweenness* en inglés), proximidad, etcétera.

Una tercera característica es *densidad* o *conectividad* (*connectedness* en inglés). Esta se refiere a la proporción entre los contactos reales y potenciales que un individuo tiene en una red. La conectividad individual se refiere al número de contactos (de ahí su nombre) directos que una persona tiene del total que integran la red. A nivel de red, esta variable se mide a través de la proporción del número total de contactos que existen realmente del total que pudieran existir entre todos los miembros de la red.

Por último, *alcance* se refiere a nivel individual al total de pasos que requiere un individuo para contactar a otro. A nivel organizacional, es el promedio de pasos que separan entre sí a los individuos de esa red.

En su artículo, Monge y Eisenberg (1987) pasan a discutir los antecedentes (factores que influyen) y los consecuentes de las redes emergentes. Para el propósito que persigue el presente trabajo, no es indispensable incluir esta discusión.

Un marco conceptual para el estudio de las redes de comunicación

La segunda parte del presente artículo la dedicaré a la discusión de dos puntos principales: a) criterios progresivos de investigación en redes, y b) efectividad organizacional y redes de comunicación.

a) Criterios progresivos de investigación en redes

En *el desarrollo de la comunicación social* (Nosnik, 1991), expuse los criterios que según el filósofo y matemático Imre Lakatos (Lakatos, 1975) deben tomarse en

cuenta al realizar investigación en cualquier disciplina científica, incluida, por supuesto, la comunicación.

Según Lakatos, una disciplina científica progresa cuando la actividad de investigación en esa área se define por el poder heurístico de sus teorías. Esto quiere decir, que típicamente la actividad científica consiste en teorías que se someten a contrastación empírica y que: (i) algunas de las predicciones de la teoría se corroboran; (ii) las predicciones corroboradas empíricamente de la teoría exceden las explicaciones *ad hoc* de aquellos datos o descubrimientos empíricos que no fueron contemplados por la teoría antes de someterse ésta a contrastación empírica; (iii) algunas de las explicaciones *ad hoc* de la evidencia empírica recién generada y previamente no contemplada por la teoría, se convierten en hipótesis auxiliares que, a su vez, enriquecen conceptualmente a la teoría y permiten la elaboración y puesta a prueba de nuevas hipótesis que se traducen en predicciones que generan nuevos datos.

En suma, progreso en ciencia se refiere a actividad teórica que en parte se corrobora de forma empírica y que si existe un sobrante de datos no explicado por la propia teoría, esta evidencia sirve de estímulo para producir más teoría y un mínimo de explicaciones *ad hoc*. Por el contrario, degeneración en ciencia a la Lakatos, consiste en una proliferación de datos sin un cuerpo teórico coherente que les dé sentido y permita ver con claridad las causas conceptuales que podrían explorarse en un futuro y la evidencia empírica que está explicada de forma *ad hoc* y que no estimula a los investigadores del área a generar más teoría y conocimiento científico. La teoría, en este segundo caso, va detrás de la actividad de generación de datos. Las generalizaciones empíricas, las descripciones intuitivas sin mayor fundamento teórico y coherencia conceptual y las explicaciones *ad hoc* son desproporcionadamente mayores en número que las predicciones derivadas de conjeturas establecidas antes de la contrastación empírica. En suma, progreso es conocimiento científico sustentado en teoría y corroborado con evidencia empírica, y degeneración es un cúmulo de datos en espera de la coherencia de un marco conceptual y de la consistencia de un programa sistemático de pruebas empíricas diseñadas con rigor metodológico y honestidad intelectual.

En el caso de la investigación en redes de comunicación, y como el propio Monge afirma, el éxito técnico en el área (*v. gr.*, el progreso consiste en técnicas de medición de las redes) no ha sido balanceado y mucho menos fundamentado, en una teoría de redes que nos permita contestar la pregunta básica de comunicación: ¿Cómo

se comunican las partes (fuentes y receptores) entre sí y por qué?. En todo caso, la investigación en redes nos ha provisto de un instrumental técnico que nos permite estimar una serie de variables que dimensionan de una manera más exacta las estructuras – personal o individual, organizacional y social – a través de las cuales fluyen información, productos, servicios, afectos, animadversiones, etcétera, entre los elementos de la red. Sin embargo, poca ha sido la contribución de este tipo de estudios para descubrirnos principios de comunicación aplicables a nivel personal (individual), organizacional y social.

b) Una solución tentativa:

Efectividad organizacional y redes de comunicación

La conjetura que quiero someter como solución al problema del retraso conceptual del área de redes de comunicación tiene como base elementos conceptuales de teoría de la ciencia trasladados en un segundo momento a una teoría de la organización.

Por *teoría de la ciencia* me refiero al área de conocimiento que discute las características de la actividad científica y define los criterios conceptuales con los que debe regirse. (Otros nombres con los que se conoce esta área son epistemología o teoría del conocimiento científico, teoría del método o simplemente metodología).

Desde mi punto de vista existe un continuo en la discusión de los conceptos de progreso y degeneración científicas de Lakatos, validez y confiabilidad en metodología, y eficacia y eficiencia en teoría de la organización.

En metodología, *validez* se define como una actividad de creación teórica. Una teoría es válida cuando mide lo que pretende medir. La validez consiste, pues, en definir conceptos y relaciones entre conceptos (generalmente de causalidad) y expresarlos a través de hipótesis que a su vez son conjeturas acerca del comportamiento del fenómeno que queremos explicar (en nuestro caso, las redes emergentes de comunicación en una unidad social). Para poder contrastar empíricamente estas hipótesis y/o conjeturas debemos frasearlas en formas de predicciones. Estas predicciones a su vez, se revisan después de la prueba o medición empírica y se evalúa el poder heurístico, o poder predictivo, de la teoría. Para poder hablar de una tradición progresiva en nuestro ámbito de investigación debemos adscribirnos a los tres criterios mencionados anteriormente y sugeridos

por Lakatos: (i) algunas de las predicciones de la teoría se corroboran empíricamente; (ii) existe mayor cantidad de predicciones corroboradas con evidencia empírica que explicaciones *ad hoc* de dicha evidencia, y (iii) algunas de las explicaciones *ad hoc* se convierten en hipótesis auxiliares que refuerzan la actividad teórica del área.

El magnífico resumen de la actividad científica que nos presentan Monge y Eisenberg (1987) nos muestra que no ha habido tanto trabajo de validación de teorías pero sí un auge extraordinario en técnicas de medición y análisis a través de programas de cómputo.

Para poder entender mejor esta situación, introduzcamos el concepto de confiabilidad. Confiabilidad se refiere más que nada al aspecto de la calidad de las mediciones, independientemente de estatus teórico o de validez. Es decir, *confiabilidad* es medir de la mejor manera aquello que pretendemos medir independientemente del tipo de teoría o fenómeno que queramos estudiar. Una medición confiable es un logro técnico más que teórico (así como validez es un logro más teórico que técnico).

En el caso que nos presentan Monge y Eisenberg, en el área de redes emergentes de comunicación, la actividad científica se ha centrado en un énfasis en confiabilidad (un éxito técnico de medición y análisis de redes) más que en la elaboración de una teoría de redes que a su vez nos explique las implicaciones de este tipo de estudio de comunicación personal, organizacional y social. La hipótesis general implícita en la gran mayoría del trabajo en esta área, "a mayor conocimiento de la estructura, mayor conocimiento del proceso", no se ha cumplido cabalmente. Y no se ha podido cumplir porque en el área de estudio de las redes emergentes de comunicación, el conocimiento de la estructura de interacciones entre individuos y organizaciones equivale a la actividad de confiabilidad: a la depuración de formas de medición, a un progreso técnico que no a un progreso de comunicación. Después de la evidencia y los estudios que citan Monge y Eisenberg, uno queda con la impresión de que sabemos más acerca de la infraestructura de los flujos en una red que de las razones del por qué existe o surge en primera instancia tal red (¿a qué necesidad humana de comunicación responde?) y cómo se activa el proceso de comunicación en tales contextos (¿qué podemos aprender acerca del proceso mismo de la comunicación?).

Esta relación invertida confiabilidad-validez en la investigación de redes emergentes de comunicación resulta inevitablemente en manifestaciones degenerativas en la actividad científica del área, según el esquema de Lakatos (1975).

La alternativa de la efectividad organizacional

Con el propósito de ofrecer una alternativa para ayudar a solucionar la situación del rezago teórico en el área de redes de comunicación, presento una teoría de la efectividad organizacional basada en los criterios metodológicos de validez y confiabilidad.

Como primera conjetura me gustaría afirmar que existe un paralelo entre los conceptos de validez y confiabilidad en metodología, y eficacia y eficiencia en teoría de la organización, respectivamente.

Así como validez es “medir lo que pretendemos medir” en ciencia, eficacia es “lograr lo que pretendemos lograr” en la organización. Al igual que validez, eficacia es un problema conceptual, un reto de definición. Lo que nosotros definimos en las organizaciones son los objetivos. Estos pueden recibir diferentes nombres: propósito, metas, etc. De hecho, existe un continuo de objetivos de acuerdo con su peso estratégico y operativo, y con su generalidad en la organización: entre más estratégico más general, entre más operativo más particular o específico del objetivo. Los objetivos van, pues, desde la misión organizacional, pasando por la filosofía (objetivos, valores o de comportamiento ético), los objetivos estratégicos, de área, de equipo y la descripción de cada puesto (objetivos y tareas con un carácter más operativo que estratégico para cada individuo).

El contenido de todas estas instancias de eficacia u objetivos organizacionales a diferentes niveles, se establece definiéndolo así como definiendo también los conceptos y las relaciones entre éstos, se establecen las teorías, sus hipótesis y predicciones en ciencia. Es decir, la construcción teórica o de validez en ciencia es paralela a la actividad de definición de eficacia u objetivos en la organización, y viceversa.

Una situación similar es la que sucede entre confiabilidad y eficiencia. Recordemos que confiabilidad es medir de la mejor manera posible. En otras palabras, es mantener consistencia técnica de medición a lo largo del tiempo. Entre más se repitan las mediciones y más consistentes sean éstas (más estables: mismos resultados con mismos instrumentos de medición), serán más confiables. Por otro lado,

eficiencia organizacional se refiere, precisamente, a una estabilidad y consistencia en el manejo de los recursos de que dispone la organización para cumplir con eficacia y objetivos a diferentes niveles. Es decir, la eficiencia es más un problema técnico de manejo de recursos que conceptual.

Así como la actividad científica requiere de validez y confiabilidad para ser progresiva (es decir, requiere de teorías con poder predictivo y de mediciones consistentes para poderlas contrastar empíricamente con rigor metodológico), así las organizaciones para funcionar requieren de definiciones de eficacia a distintos niveles (misión, filosofía, objetivos estratégicos y operativos) y una infraestructura de recursos manejada eficientemente.

Desde mi punto de vista, la *eficiencia organizacional* se compone de cinco fuentes básicas de recursos: (i) recursos humanos, (ii) recursos de clima laboral, (iii) recursos materiales como soporte de oficinas (centros de trabajo y mobiliario), tecnología dura o hardware y presupuesto; (iv) recursos de tiempo (por lo menos ocho horas diarias y cuarenta a la semana por cada individuo contratado de tiempo completo por la organización, más todos aquéllos contratados de forma parcial o por obra determinada), y (v) recursos de conocimiento o *know-how*.

La eficiencia organizacional, pues, consiste en crear una infraestructura con el mínimo de recursos posibles, pero que sean suficientes, para poder cumplir con los objetivos de eficacia.

De efectividad organizacional a efectividad comunicacional

Así como se puede establecer un paralelo conceptual entre validez y confiabilidad científica y eficacia y eficiencia organizacional, se puede intentar un paralelo similar entre efectividad (eficacia y eficiencia) organizacional y efectividad (eficacia y eficiencia) en comunicación para el caso de redes.

A estas alturas se podrá entender que el problema de retraso conceptual o rezago teórico del área de redes de comunicación se debe al énfasis de los investigadores en estudiar los aspectos de eficiencia de la estructura de interacciones a expensas de los factores de eficacia de la comunicación en contextos de redes personales, organizacionales y sociales.

Las preguntas de eficacia de la comunicación en el contexto de redes

Si se acepta que eficacia organizacional es “lograr lo que queremos lograr” en la organización y que, lo que queremos lograr es equivalente a los objetivos (con su respectivo gradiente de estrategia y generalidad, dependiendo del nivel en que éstos están ubicados en la propia organización), entonces podría decirse que *eficacia comunicacional* equivale al estudio de los objetivos que persigue la comunicación cuando se genera como proceso. En el contexto de la investigación de redes, la eficacia corresponde a las preguntas que identifican, o ayudan a identificar, cuáles son los objetivos o propósitos que persiguen las personas, organizaciones o sistemas sociales. Desde mi punto de vista existen cuatro preguntas fundamentales de eficacia comunicacional que las investigaciones de redes deben contribuir a responder:

- a) ¿Por qué la gente se comunica en dichas redes? ¿Qué necesidades busca satisfacer y cómo lo hace?
- b) ¿Qué se comunica con las interacciones, qué se da en tales redes?
- c) ¿En dónde están las contrapartes de quienes inician una interacción en red: dentro, fuera de su propia red?
- d) ¿Cómo podemos evaluar la calidad de la interacción y la comunicación, en los diferentes niveles: personal, organizacional y del medio ambiente?

Estas cuatro preguntas de eficacia comunicacional nos destacan cuatro aspectos importantes de definición o conceptualización del proceso de comunicación en contextos de redes: el propósito y objetivo que se busca con la comunicación (a); los contenidos de tales interacciones en términos sobre todo de intercambio de comunicación (b); la direccionalidad y contextos de la comunicación en la red o redes en las que sucede (c); y por último, la calidad o efecto de la comunicación, es decir, si se cumplió o no el propósito de la misma y cómo se puede mejorar para la siguiente interacción (d).

A excepción de la segunda pregunta que sí está mencionada y discutida en el artículo de Monge e Eisenberg (1987), el propósito, la direccionalidad (no confundir con “las propiedades de las interacciones” de Monge y Eisenberg) y la calidad de la comunicación son variables conceptuales a partir de las cuales se

puede empezar a contruir una teoría de la eficacia comunicacional de las redes que, de ser contestadas por la actividad de investigación en esta área, contribuirá a un mayor y mejor entendimiento de la naturaleza de la comunicación personal, organizacional y social en contextos de redes, y quizá pueda generalizarse a la misma naturaleza del proceso.

En cuanto a los factores de eficiencia comunicacional, éstos se cubren prácticamente en su totalidad con los estudios reportados en Monge y Eisenberg (1987), sólo faltaría acomodarlos en términos de los recursos de infraestructura mencionados cuando se explicó la eficiencia organizacional. En el siguiente cuadro se da un ejemplo de tal acomodo en términos de las cinco fuentes de recursos:

Cuadro 1. Factores de eficiencia comunicacional en el estudio de redes

FUENTES DE EFICIENCIA	APLICACIÓN A REDES DE COMUNICACIÓN
<i>Recursos humanos</i>	Articulación de la red Papeles sociales en la red Niveles de análisis de redes (personal, organizacional, ambiental)
<i>Clima laboral</i>	Propiedades de las interacciones en las redes: intensidad, simetría, reciprocidad y multiplicidad. Influencias organizacionales de redes emergentes
<i>Recursos materiales:</i> Soporte de oficinas (ambiente físico)	Influencias ambientales en redes emergentes
Tecnología (<i>hardware</i>)	Canales o medios de comunicación utilizados para interactuar
Presupuestos	Influencias ambientales de redes emergentes
Tiempo	Estudio del proceso de inicio, consolidación y transformación de redes emergentes de comunicación
Conocimiento (<i>know-how</i>)	Influencias individuales de redes emergentes

En el cuadro anterior observamos prácticamente todos los aspectos destacados por Monge y Eisenberg en su artículo con respecto a redes y los cuales caen la parte de eficiencia de la comunicación. (Incluí también las áreas de influencias individuales, organizacionales y ambientales que no fueron expuestas en la primera parte de este artículo. El lector interesado puede encontrar las explicaciones correspondientes a estos procesos en el artículo de referencia, páginas 317 a 325).

Conclusiones

El presente artículo tuvo como propósito mostrar, a través del artículo de Monge y Eisenberg (1987), cómo un área tan importante en el campo de la comunicación como es el estudio de redes (en especial, lo que los autores llaman redes emergentes y cuya explicación está en la parte de la teoría o enfoque relacional, en el principio de este trabajo) no ha alcanzado la madurez científica por carecer de actividad teórica permanente.

También se quiso mostrar cómo el paralelo entre los conceptos de progreso y degeneración científica de Lakatos; validez y confiabilidad metodológica, y eficacia y eficiencia en teoría de la organización, puede ofrecer un marco analítico para entender el tipo de rezago y las consecuencias en términos de la calidad de la investigación que se realiza en el área de redes (emergentes) de comunicación.

Por último, a través de los conceptos de eficacia y eficiencia comunicacional se expuso una alternativa conceptual para estimular la actividad teórica en la investigación de redes y clasificar en sus respectivos ámbitos de la eficiencia comunicacional, a la mayoría de los estudios citados por Monge y Eisenberg en su resumen de la actividad científica en esta área del campo de la comunicación humana.

Referencias bibliográficas

BERGER P. y T. LUCKMAN (1966): *The social construction of reality*. Garden City, NY: Anchor Books. (Hay traducción al castellano publicada por la editorial Amorrortu).

- BLAU P. M. (1982): "Structural Sociology and Network analysis: An overview". En MARDSEN P. V. y N. LIN (Eds.) *Social structure and network analysis*. Newberry Park, California: Sage.
- LAKATOS Imre (1975): "La falsación y la metodología de los programas científicos de investigación". En LAKATOS, I. y A. MUSGRAVE (Eds.) *La crítica y el desarrollo del conocimiento*. Barcelona: Grijalbo.
- MONGE Peter R. y Eric M. EISENBERG (1987): "Emergent communication networks". En JABLIN Frederick M., Linda L. PUTMAN, Karlene H. ROBERTS y Lyman W. PORTER (Eds.). *Handbook of Organizational Communication, An Interdisciplinary Perspective*. Newberry Park, California: Sage.
- NOSNIK Abraham (1991): *El desarrollo de la comunicación social: Un enfoque metodológico*. México, D. F.: Trillas.
- ORTNER S. (1984): "Theory in anthropology since the sixties". En *Journal for the Comparative Study of Society and History*, pp.126-166. (s.d.).
- RICE Ronald E. y William D. RICHARDS Jr. (1985): "An overview of network analysis methods and programs". En DERVIN, Brenda y M. VOIGIT (Eds.). *Progress in the communication sciences*, Vol. 7, pp. 107-165. Norwood, N. J.: Ablex.
- ROGERS Everett M. y D. L. KINCAID (1981): *Communication networks: toward a new paradigm for research*. New York: Free Press.