

## LA INFORMACION EN LA EMPRESA.

I. El tema de la información en la empresa suelen estudiarlo los trabajos de organización y de dirección de empresas desde la doble perspectiva de la información interior y exterior; y, a su vez, en cuanto a la primera, desde la triple vertiente de la información ascendente, descendente y horizontal. En todo caso, la perspectiva desde la que se analiza el problema suele ser la de perfeccionar la eficacia de la labor del dirigente.

Desde el punto de vista de esta nota, creo que sólo nos importa el tema de la información interior en la empresa, tanto desde el punto de vista ascendente como descendente, y quizá subrayando éste último; y no mirando tanto a la perspectiva de la mayor perfección en la labor directiva como a la importancia que una buena organización de los canales de información puede tener en cuanto a la integración y promoción de todos los niveles del personal de la empresa, y muy particularmente los estratos no dirigentes o de los niveles intermedios inferiores de mando.

De hecho, la experiencia demuestra que incluso habiendo avanzado en el seno de una empresa en orden a los sistemas de participación del trabajador en los rendimientos, en la dirección y en la gestión, estos mismos sistemas se ven muchas veces malogrados porque posteriormente a su implantación no funcionan de manera adecuada y constante cauces suficientes de información, con lo que persiste el problema de la falta de comprensión entre los distintos elementos de la empresa y la no integración en el seno de la comunidad empresarial de las masas de trabajadores.

El objetivo, por tanto, que se trataría de alcanzar, sería el lograr que en toda empresa se asegurase la existencia de cauces formales y objetivos de información ascendente y descendente que arrumbase las barreras de incomprensión y de ignorancia de la mutua mentalidad que, con frecuencia, impiden la integración de cuantos en todos los niveles trabajan en el seno de la empresa, desde el más alto nivel político y directivo de la misma, hasta el más elemental nivel ejecutivo.

Esta mutua incomprensión desencadena no pocas veces las más ilógicas reacciones en las mutuas relaciones de los elementos de la empresa, degenerando en situaciones externas, en una patología de situaciones conflictivas.

II. Parece que una organización formal y sistemática de la información en el seno de la empresa debe asentarse sobre ideas definidas en cuanto a qué objetivos se propone alcanzar la información, desde el punto de vista de la integración de todo el personal en la comunidad empresarial y en cuanto a cómo lograrlo.

En cuanto al primer punto, parece que la meta de todo - el sistema informativo ascendente y descendente debe estar - dirigida a progresar cada vez más en orden a contribuir a la satisfacción de un conjunto de deseos y aspiraciones que pue den variar en sus matices, individuo a individuo, e incluso cambiar con el tiempo pero que, sustancialmente, son siempre los mismos en cuantos trabajan en una empresa. En todos los tratados de organización y dirección de empresas se mencio-- nan de distintas formas estos deseos, que quizá pudieran sin tetizarse en la siguiente enumeración:

a) Ser reconocido como individuo; es decir, dese de ser "alguien", de actuar en su trabajo como protagonista, aunque sea en pequeño; en definitiva, que el trabajo de cada uno no se pierda en el anonimato.

b) Estabilidad del trabajo y, por tanto, seguridad en - la vinculación de algún modo permanente a la empresa en que se trabaja.

c) Estar protegido contra las injusticias en todos los órdenes (problemas disciplinarios de cada día, emolumentos y participación en los rendimientos, adjudicación de puestos de trabajo que se ocupan, etc.): está demostrada la importan-- cia que tiene para la integración del trabajador en la empre-- sa la sensación de "agravio comparativo", incluso por míni-- mas causas.

d) Horizontes y perspectivas en cuanto a la "carrera" - en el seno de la empresa, ascensos, límites de los misas censos, etc.

e) Que la obligación que se realice tenga algún signifi-- cado; seguridad de que se está haciendo algo útil y a poder ser, con conciencia de la importancia que representa en el - marco total de los objetivos de la empresa.

f) Buenos compañeros de trabajo.

g) Condiciones satisfactorias de trabajo, en cuanto a - comodidad y seguridad, según la naturaleza del mismo.

h) Compensación económica adecuada en relación con la - importancia de la labor que se desarrolla, con la dificultad y los esfuerzos necesarios para lograrlo, con el nivel de vi da, las circunstancias del momento, los salarios de otras em-- presas similares, los beneficios que obtiene la empresa, etc.

i) Posibilidad de hacer sentir el propio parecer en las cuestiones que afectan al trabajador y, por último,

j) Estar bajo las órdenes de superiores en los que se - confíe y a los que se reconoce competencia y capacidad de di rección.

III. Si, más o menos, éstas son las aspiraciones que se-- gún los modernos estudios de psicología de la empresa, espe--

ran obtener en su empleo cuantos trabajan en ella, es indudable la importancia que puede tener montar sistemas de información que den a conocer al trabajador en qué medida obtiene estas aspiraciones. La experiencia demuestra que no pocas veces por falta de la adecuada información, el trabajador se siente en una situación de inestabilidad en su trabajo superior en grado a la que realmente existe de hecho; o víctima de injusticias que no son reales, o imposibilitados de acceder a unos puestos a los que seguramente podría tener acceso; que desconoce la importancia que su trabajo tiene en el conjunto de la empresa; que desconoce cualidades de muchos de sus compañeros de trabajo que podrían ser conocidas; que, asimismo, no conoce los factores que han influido en el grado de adecuación o inadecuación de su remuneración, etc.

En relación con todas estas aspiraciones y deseos, podrían estudiarse canales descendentes de información que sin deformar la realidad en beneficio de la empresa, sí impidiesen que ésta llegase deformada al trabajador.

Al mismo tiempo habría que montar canales ascendentes que permitiesen en todo momento conocer en los más altos niveles las aspiraciones y deseos, desde todos estos puntos de vista, del personal de la empresa.

IV. ¿Cuáles serían estos canales y cómo habría que organizarlos?. Es indudable, en primer término, que el sistema habría de ser distinto en la gran empresa y en la pequeña empresa.

En la pequeña empresa en gran parte habrían de predominar los sistemas de relación y contacto más directo y personal: reuniones formales de tipo informativo, comités de trabajo, etc.

En cambio, en la gran empresa resulta cada vez más necesaria una adecuada concepción de los departamentos de personal, en los cuales hay que situar expertos en relaciones con el personal de la empresa, desde distintos puntos de vista: unos mirarán más a los aspectos reivindicativos de derechos del personal y tendrán un acento más representativo y sindical, o se moverán en la línea de expertos en legislación laboral, como los graduados sociales; otros mirarán más a los problemas del ajuste del individuo en el seno de la empresa y a la repercusión de sus problemas personales y familiares en su trabajo, problemas que hoy día se atienden con las técnicas de asistencia social; y por último, debiera fijarse muy concretamente en este aspecto de pura relación informativa ascendente y descendente, que requeriría probablemente llegar a la formación de expertos. Estos tres órdenes de actividad bien montados y dirigidos desde un departamento de personal, pudieran constituir una terapéutica preventiva y disuasora de muchas situaciones que, por no ser comprendidas y atendidas, pueden llegar a degenerar en graves conflictos empresariales, sociales e incluso políticos.

V. No debemos insistir aquí sobre aspectos técnicos - de la organización de los canales de información, que se tratan en los libros sobre organización y dirección de empresas, tales como la instauración del régimen de puerta abierta de los directivos, los comités y reuniones de distintos niveles de dirección, los periódicos de empresa, el buzón de iniciativas, la organización de encuestas, los sistemas de objeto extra-laboral a través de clubs, etc.

Sí conviene recordar que cada una de esas aspiraciones y deseos a que se ha aludido en el punto II de la nota - tienen sistemas técnicos de ser iniciadas y tratadas y, consiguientemente, es posible montar sistemas informativos que miren de modo concreto a establecer contacto con el personal sobre tales maneras de conocimiento y atención de sus deseos.

Por ejemplo:

a) En relación con el deseo del trabajador de ser de alguna forma protagonista, aunque sea en pequeña escala, del que-hacer colectivo, puede ser conveniente que se conozca cuales son los sistemas que se siguen en la empresa para valorar con objetividad no solamente cada puesto de trabajo, sino la valoración de cada trabajador en ese puesto.

b) En relación con la protección en orden a las injusticias que puedan cometerse, es importante que se conozcan las normas disciplinarias y la forma en que se aplican de hecho.

c) Algo análogo habrá que decir en cuanto a los sistemas de ascenso y criterios con que se realiza la selección de los distintos puestos directivos.

d) En cuanto al significado de la propia tarea en el marco del conjunto, es a todas luces evidente la importancia de una información adecuada y coherente sobre la marcha de con--junto de la empresa y la influencia de cada tipo de trabajo - en esa marcha; un factor importante de toma de conciencia de esa importancia es hacer comprender las consecuencias que se derivan de una mala ejecución del propio trabajo, en todos - los órdenes.

e) Es obvia también la importancia de la información sobre múltiples aspectos económicos de la empresa, en orden a - la valoración del propio salario y de su evolución.