

LA RETÓRICA COMO FUERZA PERSUASIVA Y FUERZA HEURÍSTICA EN EL COMPORTAMIENTO ADMINISTRATIVO EN LA BÚSQUEDA DE LA OBEDIENCIA PERFECTA.

Área de investigación: Teoría de la administración.

David Galicia Osuna

Universidad Nacional Autónoma de México.
Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán.
davidgaliciao@gmail.com

XIX
CONGRESO
INTERNACIONAL
DE
CONTADURÍA
ADMINISTRACIÓN
E
INFORMÁTICA



Octubre 8, 9 y 10 de 2014 ♦ Ciudad Universitaria ♦ México, D.F.



ANFECA
Asociación Nacional de Facultades y
Escuelas de Contaduría y Administración



LA RETÓRICA COMO FUERZA PERSUASIVA Y FUERZA HEURÍSTICA EN EL COMPORTAMIENTO ADMINISTRATIVO EN LA BÚSQUEDA DE LA OBEDIENCIA PERFECTA.

El primer deseo que Hobbes atribuye a los hombres es el de subyugarse unos a otros. La idea de mando y dominación es tan compleja, depende de tantas otras ideas, que no puede ser la primera en estado natural.
Montesquieu
El Espíritu de las leyes

Resumen

El objetivo de este trabajo es mostrar desde la retórica la relación contingente que hay entre la fuerza persuasiva y la fuerza heurística y el comportamiento administrativo, en particular en la relación comunicativa que se puede dar entre directivos y subalternos. Los modelos de dominación han cobrado diferentes formas, desde el modelo de explotación esclavista, pasando por el de servidumbre feudal, hasta llegar a los modelos modernos de dominación y explotación, en el capitalismo, en particular en la empresa privada, con tendencia en el neoliberalismo a modelos estratégicos, explotadores. Esta última caracterizada por la producción de ganancia privada, no socializada. El discurso administrativo muestra en buena parte estos modelos de comunicación y de dominación, que ubico en la retórica, resaltando las dos fuerzas argumentativas: la persuasiva y la heurística productora de modelos de comunicación. Me parece que este fenómeno de dominación en parte weberiano, se hace más inteligible gracias a los modelos propuestos por Apel, Habermas, y en particular considerando a Austin, con su teoría de los actos del habla y sus proposiciones performativas, y a Perelman con su teoría de la argumentación y la nueva retórica. Se puede hacer más inteligible, el fenómeno de el comportamiento administrativo directivo por la fuerza persuasiva y la fuerza heurística.

Palabras clave: Retórica, Fuerza Heurística Y Persuasiva, Comportamiento Administrativo.



LA RETÓRICA COMO FUERZA PERSUASIVA Y FUERZA HEURÍSTICA EN EL COMPORTAMIENTO ADMINISTRATIVO EN LA BÚSQUEDA DE LA OBEDIENCIA PERFECTA.

Introducción

El objetivo de este trabajo es mostrar, desde la retórica, como otra línea de investigación de la filosofía administrativa (Galicia, 2013), la presencia de dos fuerzas en el modelado del comportamiento administrativo en la búsqueda (Weber, 1999) de la dominación¹, de “la obediencia perfecta”²: la persuasiva y la heurística. La fuerza heurística del discurso administrativo ha creado diversos modelos del comportamiento administrativo esperado. La fuerza persuasiva será el medio para objetivizar los modelos que ofrece la fuerza heurística. Causalidades distantes de la causalidad natural, física o biológica, ubicadas naturalmente en el lenguaje, como proposiciones performativas.

La teoría de los actos del habla propone ir más allá de las proposiciones constatativas que pertenecían a investigaciones demostrativas, empíricas, resaltando las proposiciones realizativas, mejor conocidas como performativas (Searle, 1997). Es importante señalar que en el campo de proposiciones no demostrativas se pueden encontrar enunciados, con un aire de familia, con la pasión persuasiva y la pasión heurística. Por un lado tenemos las proposiciones realizativas de Austin y Searle, diferentes a las constatativas, que corresponden a las que usa la ciencia, siguiendo la exigencia verificacionista o falsacionista, fácticas. Las proposiciones realizativas o performativas no buscan la verdad, sino la efectividad, mover a la acción. Hablan de proposiciones ilocucionarias y perlocucionarias. Por otro lado tenemos las proposiciones de las tradiciones de investigación (Velasco) donde se resaltan tres tipos de proposiciones, las descriptivas, las normativas-axiológicas y las ideológicas-prácticas. Finalmente, la retórica (Perelman) nos señala que se pueden encontrar -además de las proposiciones descriptivas, preocupadas por cumplir el método científico- las proposiciones que buscan persuadir, convencer, mediante argumentación racional, así como los modelos que se deben implementar, objetivar. Una semejanza interesante la podemos encontrar en las proposiciones performativas de Austin y Searle, con las normativo-axiológicas y práctico-ideológicas de Velasco, con las proposiciones de la retórica, como teoría de la

¹ Con Weber entiendo dominación como “un estado de cosas por el cual una voluntad manifiesta (mandato) del “dominador” o de los “dominadores” influye sobre los actos de los otros (del “dominado” o de los “dominados”), de tal suerte que en un grado socialmente relevante estos actos tienen lugar como si los dominados hubieran adoptado por sí mismos y como máxima de su obrar el contenido de su mandato (obediencia)”. El concepto de “obediencia perfecta” siguiendo esta idea de Weber, se daría cuando el dominante emite un mandato al dominado y este la adopta como si fuera propio, acriticamente, dócilmente, como máxima de su obrar y actúa obedeciendo dicho mandato. El argumento puede ser: por autoridad, por poder, por miedo, porque lo dice la ciencia, porque lo dice Dios, porque el que ordena es una persona que “sabe”, porque acepto la superioridad del que me ordena. Todos estos argumentos son cuestionables.

² Los contratos en la Edad Media (Artola, 1992: 92), en el feudalismo muestran un acercamiento a la obediencia perfecta: “Al ilustre señor tal. Siendo cosa de todos conocido que no tengo nada de qué alimentarme y vestirme, solicito de su piedad para entregarme a usted, y así poderme ayudar a sostenerme con lo que respecta a mi alimentación y vestido. Y en cuanto a mí, todo el tiempo que viva deberé servirle y respetarle, y mientras viva no tendré derecho a librarme de usted, sino que por el contrario deberé permanecer bajo su autoridad y protección todos los días de mi vida”. Obediencia cuestionable.



argumentación, con proposiciones que buscan persuadir acerca de algo, como lo que debe ser. Todas estas proposiciones escapan a las exigencias demostrativas, ya lógicas o fácticas, verificativas, escapan a la búsqueda de la verdad; como otros usos del lenguaje. Estas proposiciones las podemos ubicar en el campo de la filosofía práctica, como Aristóteles ya señalaba. En un arriesgado y apretado resumen establezco una familia general: el campo de las proposiciones performativas. Dentro de esta familia de proposiciones performativas de la teoría de los actos del habla, puedo ubicar dos grupos de proposiciones, por un lado las normativas y las prácticas y las proposiciones de la retórica, las que basadas en la argumentación, buscan persuadir y aquellas que proponen modelos, las proposiciones heurísticas. Puesto que las normativas nos señalan lo que debiera ser, lo mejor, modelos que no existen pero que debiera existir; y las prácticas nos señalan cómo lograr llegar, no de forma determinista sino siempre contingencial; puede haber una relación con las proposiciones retóricas, la persuasiva como la heurística, en el sentido de que la heurística produce modelos deseables, lo que debe ser, y la persuasión sería el medio, siempre contingente de lograr objetivar el modelo, construir el modelo deseable. Estas proposiciones que se ubican como medios y como fin, son de tipo performativas. Por su potencial heurístico tomo la retórica para entender desde otro punto de vista, la formación del comportamiento administrativo. Polanyi hablaba de pasión heurística y pasión por la persuasión. Yo prefiero llamar a las pasiones, fuerzas: fuerza persuasiva y fuerza heurística. Ambas fuerzas permiten entender la construcción del comportamiento administrativo en las organizaciones.

Unas preguntas básicas: ¿qué modelo de comportamiento administrativo deseo? y ¿cómo se logra objetivar dicho comportamiento administrativo? La retórica tiene algunas respuestas, ya desde la fuerza persuasiva, como ya desde la fuerza heurística. En particular desde esta última, el discurso administrativo ha ido afinando, construyendo modelos de dominación para las empresas; así como diversos mecanismos “persuasivos” para el logro del comportamiento deseado por parte de los directivos respecto a los trabajadores. Para ello se requiere recordar la importancia de la retórica. El comportamiento administrativo, como el humano en general, no responde a una ley natural: física o biológica, menos determinista

Retórica de la investigación científica

Chaim Perelman recuerda que el auditorio de la comunidad científica permaneció persuadido de cierto concepto de racionalidad: “es racional aquello que está conforme a los métodos científicos y las obras de la lógica consagradas al estudio de los procedimientos de prueba”. Despreciando a la retórica. El modelo que había persuadido en buena medida al auditorio de la comunidad científica moderno fue el que afirmaba que el conocimiento es una creencia cuya verdad puede demostrarse o comprobarse racionalmente. Esta idea evolucionó a otra. La idea básica que afirmaba: un conocimiento es una creencia racional cuya verdad puede demostrarse o comprobarse racionalmente; donde la justificación racional de la creencia consistía en el uso de algún método universal, seguro, único, algorítmico y concluyente, ya como demostración lógica o como comprobación empírica (Velasco, 2006). Desde una epistemología normativa se exigía que la demostración sería deductiva o la comprobación con base en evidencia empírica, la manera de justificar racionalmente dicha proposición (Popper), resaltando el contexto de justificación. En la búsqueda de predicciones exitosas.



Alcalá (2002: 34) señala que -además de Perelman, a Bruno Latour, a Jurgen Habermas, a Philip Kitcher- en la ciencia la retórica tiene una función importante, tanto no sólo de parte de la persuasión, sino también en la parte, argumentativa modelista, explicativa, justificadora, mediante argumentación y el recurso a una autoridad epistémica. Velasco no dice que autores como Michael Polanyi, Thomas Kuhn (1986)³, Steve Fuller⁴, sustenta la postura que denominan retórica de la investigación científica. La investigación científica la conciben como un proceso dialógico que se desarrolla en y entre comunidades científicas. En ese diálogo tiene que ver la argumentación (Alcalá, 2002: 31), pero no la lógica, como cadena de enunciados, sino como actos del habla, es decir con afirmaciones, definiciones, explicaciones, justificaciones. La argumentación posibilita la defensa el reconocimiento de hipótesis y teorías, criticar a estas, proponer otras más razonables.

El comportamiento administrativo

El comportamiento administrativo en este trabajo se entiende como (Cruz, 2010) la manifestación colectiva de un grupo de individuos que responde a un mismo estímulo dentro de una organización. En el comportamiento administrativo se da una selección consciente de determinadas acciones que sirven para un propósito definido. Todo comportamiento administrativo es intencionado, está dirigido a metas u objetivos. Otros dos elementos del comportamiento administrativo son el seguir alguno modelo heurístico, y el de ser producto de la acción humana: persuasión. La administración trata de cómo conseguir que se hagan las cosas por grupos y personas. Hay que considerar las cosas que hay que hacer y que se hagan. Las cosas que hay que hacer corresponden a los modelos producto de la fuerza heurística, y el que se hagan corresponde a la fuerza por la persuasión. El comportamiento administrativo está mediado por la división del trabajo y por un sistema de objetivos organizacionales.

Dos comportamientos relacionados se resaltan en este trabajo el comportamiento del directivo y el comportamiento del subordinado. Dichos comportamiento sigue algún modelo de comunicación en la relación retórica hablante oyente.

El comportamiento administrativo referirá, más que al comportamiento individual al comportamiento de grupos dentro de la organización y que para integrar dicho comportamiento grupal se requiere de la comunicación. Dicha proceso de comunicación se da entre una autoridad y el grupo. La autoridad tratará de influir deliberadamente en el grupo para lograr cierto comportamiento de los integrantes en una dirección deseada. Los miembros

³ El texto **Retórica y argumentación en la elección de teorías** en T.S. Kuhn (Pérez, 1986) desarrolla la postura de Kuhn dentro de la retórica de la investigación científica, como deliberación y consenso en la elección de teorías, destacando la argumentación, la persuasión, el método de consenso, dentro de un razonamiento práctico. Recordando con ello a Aristóteles, pero también a Perelman.

⁴ Steve Fuller (1995) nos recuerda que: “estas son formas de retórica que refuerzan la creencia general de que la ciencia es una institución muy importante, quizá la más importante, de la sociedad moderna. Este es el modo en que la ciencia se reproduce continuamente a través de la retórica. Con todo, desde mi punto de vista político, normativo, hay otra respuesta para la pregunta por la ciencia como forma de retórica. Considero que la dimensión retórica de la ciencia también está vinculada a su dimensión normativa. Los filósofos ha elaborado normas para la ciencia, normas sobre cómo debe reproducirse el conocimiento. Han propuesto reglas de racionalidad como el principio de falsación de Popper (1980: 32), el método hipotético-deductivo, diversas lógicas inductivas, etc.”.



de un grupo, bajo cierto modelo, como el estratégico, harán a un lado sus facultades críticas para que se adhiera a la decisión comunicada por otra persona que orientará sus propias elecciones. La autoridad es uno de los medios de influencia en las organizaciones. Los enunciados que se usan en este comportamiento administrativo son realizativos, performativos, ilocucionarios, perlocucionarios, mandatos, órdenes, normas, críticas, valores, amenazas, promesas, objetivos, misiones, políticas, modelos, patrones, creencias. No son enunciados descriptivos, teóricos, científicos. Caen en el campo de la pragmática, buscan mover a la acción. En este sentido caen en el campo de la retórica. En el discurso administrativo encontramos ejemplos retóricos de búsqueda de la obediencia perfecta. Como el caso de Taylor que busca el control de los trabajadores de forma “científica”. Desarrolla técnicas de control para incrementar el dominio de los cuerpos (Núñez, 2013: 8), para elevar su productividad, para crear una subjetividad productiva, con proposiciones del orden de mandatos, principios. Aquí se da una relación estrecha entre la dirección y los obreros. El criterio del trabajador no es importante.

El argumento de que la ciencia da las órdenes, como principio de autoridad es básico. El argumento de que Dios lo ordena, la Biblia lo dice, el rey lo manda, la ciencia lo afirma, funciona. Hay un ser con una sabiduría tan superior a la mía, omnisciencia, que no me queda más que obedecer. Las reglas no son enunciados científicos, son enunciados performativos. Dice Taylor (92) que “la Administración Científica se da cuenta, sin embargo, de que hay una mejor forma de hacer todo y que ésta mejor forma puede siempre formularse en determinadas reglas, de que se puede cambiar el viejo conocimiento empírico caótico por un conocimiento organizado”. El llamar lo anterior ciencia remite al desconocimiento del lenguaje, por parte de Taylor. Este va a ser un patrón en el discurso administrativo. Las reglas, los mandatos, el argumento de autoridad, son parte de la retórica. Coriat nos dice que se busca “Doblegar al obrero de oficio, liberar al proceso de trabajo del poder que se ejerce sobre él para instalar en su lugar la ley y la norma patronales, tal será la contribución del taylorismo”. Nos dice Núñez (2013) que con ello se pudo incrementar la explotación del trabajador y la ganancia del capital. Ley y normas patronales no son proposiciones científicas, son normativas, performativas, buscan mover a la acción, se ubican en el campo de la retórica, en la parte de la persuasión estratégica.

Los modelos de retórica estratégica tienen una relación cercana con la administración. Pese a que la nueva retórica propuesta por Perelman considera -como lo hace Habermas y Apel en los aportes de la Pragmática trascendental y la retórica filosófica- convencer a un auditorio por razones aceptables para los destinatarios (trabajadores) de los actos del habla. Nos encontraremos en el discurso administrativo el aceptar fácticamente las pretensiones del hablante (directivos), de ordenar, a causa de una desfavorable relación de fuerza. Apel nos dice que se puede dar una desagradable circunstancia (que en administración no se ve así). Se trata de aceptar que los actos directivos den órdenes, exigencias e intimidaciones. Para Apel, no son consideradas estas buenas razones basadas en una ventaja. Este modelo se aleja del consenso como criterio de validez. Se habla de criterios estratégicos de racionalidad. Nos metemos en el problema del poder de quien da una orden como buena razón para aceptarla.

Una empresa se puede considerar como una comunidad real de comunicación, constituida por ideas de una comunidad ideal de comunicación, donde en el discurso administrativo se proponen ideales de comunicación, donde el ideal se ubicaría en alguna tradición. Taylor



pertenece a un ideal de comunicación que tiene como ideal el hombre máquina, que Foucault recuerda; “La anatomía política, que es igualmente, una mecánica del poder, está naciendo: define cómo se puede hacer presa en el cuerpo de los demás, no simplemente para que ellos hagan lo que se desea, sino para que operen como se requiere, con las técnicas, según la rapidez y la eficiencia que se determina. La disciplina fabrica así cuerpos sometidos y ejercitados, cuerpos dóciles” (Foucault, 2002: 124-156). La búsqueda de la obediencia, formar patrones de subjetividades y acciones útiles para la producción de riqueza. En ese ideal subjetividades obreras con pocas exigencias (aceptación de salarios mínimos, sin contratos colectivos, volver al modelo de servidumbre). Esta retórica quiere construir en la comunidad real de comunicación subjetividades altamente productivas. El modelo de comunicación que se privilegia es el que, como actos del habla eficientes logra elevar la práctica productiva y el debilitamiento político (Foucault, 2002: 125) lograr la obediencia perfecta. En buena medida el discurso administrativo respecto a las comunidades de comunicación ideales de comunicación seguirá la idea de Coriat (2003: 24): “Doblegar al obrero de oficio, liberar al proceso de trabajo del poder que éste ejerce sobre él para instalar en su lugar la ley y la norma patronales, tal es la contribución histórica del taylorismo”.

Con el desarrollo del capitalismo surgen nuevas necesidades de conocimiento la propuesta de las sociedades del conocimiento, caracterizada por la producción de artefactos, por ello de la innovación y desarrollo, al discurso administrativos se le plantean nuevos retos. El discurso administrativo no se irá por la producción de artefactos como la *Big Science* o la *Little Science* (Echeverría, 2004). Se irá por la innovación tecnológica no de productos sino de procesos.

Lejos de las condiciones ideales de diálogo y de consenso, donde prime el mejor argumento con base en criterios de validez universalmente reconocidos, se han presentado en el discurso administrativo desagradables modelos de retórica y persuasión, que pueden lograr el “consenso” de la mayoría de una comunidad de comunicación en una empresa. Un modelo interesante es el modelo que realiza actos del habla estratégicos, derivado de las relaciones fácticas de poder.

Un presupuesto de quien utiliza este modelo es el considerar al destinatario de sus actos del habla como un objeto manipulable, no como interlocutor al que tienen que convencer mediante argumentos. No se preocupan en fingir de quererlo convencer, por ello no reconocen el primado normativo de pretensiones de validez universal. Se apoya solamente en las relaciones de poder.

El *argumentum ad baculum* al utilizar la violencia para sostener una creencia o lograr una acción, se encuentra fuera del terreno de la argumentación, no busca la validez de sus pretensiones. Busca ser obedecido. Pese a que logra la obediencia por el miedo, como racionalidad estratégica abierta, para algunos administradores la consideran como la última instancia, otros como su manera de actuar habitual y exigible. Es el modelo de obtener la obediencia perfecta.



Modelos de comportamiento administrativo directivo: fuerza persuasiva y fuerza heurística

Este tema debe de verse siguiendo a Aristóteles dentro de la práctica, actualmente, puedo decir, desde la pragmática, más que interesada en la verdad, en la efectividad, en la relación proposiciones-acción. La obediencia perfecta en cada modelo; se da cuando sigo el mejor mandato, el más racional. Todo ello fundamentado en argumentos, por ello comprendido desde la retórica.

El primero, **el individual**, lo podemos sacar de Kant. Un modelo de obediencia desde mi razón y la posible conciencia general. El mandato puede venir de mi razón individual y universal: mi razón es mi propia autoridad que emite el mandato, y yo obedezco libremente. Propuesta que es posible gracias al individualismo moderno y al concepto de libertad⁵ con origen en John Locke (2014).

Este modelo de mandato corresponde a la modernidad, al individualismo, relacionado con la ética. Kant (2000:39) lo propone para regirnos a nosotros mismos. El imperativo categórico es un ejemplo de ello. Desde el enunciado performativo se hace una máxima: ten el valor de servirte de tu propia razón. Uno de las tres máximas kantianas llevan este sentido, retomando el juez de la modernidad: la razón: “Obra de tal forma que puedas desear que la máxima de tu acción se convierta en una ley universal”; también el imperativo que dice: “Obra como si, por medio de tus máximas, fueras siempre un miembro legislador de un reino universal de fines”.

Con ello Kant propone el principio de la conciencia en general como garantía de validez de un mandato, de una máxima, de una creencia, como fundamento de objetividad. Aceptaré un mandato como válido si a mi parecer sería aceptado por una conciencia general, si puede convertirse en ley universal. Así, supongo que todo sujeto empírico, con entendimiento, racional, estaría de acuerdo con la máxima que a mi razón le parece objetiva y que supongo que todo sujeto de razón aceptaría, sin consultarlos. Me parece que la máxima sería válida para toda conciencia racional. Kant considera que el modelo funcionaría aún en un pueblo de demonios, egoístas, utilitaristas, como el de los empresarios. La realidad de la política y de los monopolios empresariales depredadores parecen superan el modelo kantiano.

El segundo modelo de **comunicación vertical** –que recuerda al esclavismo- nos dice que el mandato puede venir de una autoridad: relación dominante-dominado. En este sentido tenemos varios modelos caracterizados por la línea de mando, de obediencia, dominante-dominado, directivo-subalterno, básicamente es un modelo de comunicación vertical. Este modelo cobra varias figuras. Apel (1991: 148-150) habla de una circunstancia desagradable, nos dice que puede darse una desagradable circunstancia que podría causarnos problemas. Se trata de la aceptación de un acto del habla directivo (Damiani, 1997: 199) –órdenes,

⁵ John Locke, en su libro *Ensayo sobre el gobierno civil* nos dice que: “Para entender rectamente el poder político, y derivarlo de su origen, debemos considerar en qué estado se hallan naturalmente los hombres todos, que no es otro que el de perfecta libertad para ordenar sus acciones, y disponer de sus personas y bienes como lo tuvieran a bien, dentro de los límites de la ley natural, sin pedir permiso o depender de la voluntad de otro hombre alguno”.



exigencias, intimidaciones, amenazas- que no se considera una buena razón, un buen argumento. Como una orden o amenaza apoyada en la fuerza, en el poder, donde hay alguna ventaja.

Esta figura se aparta del modelo de consenso que trataremos en la última propuesta. Su criterio de validez es estratégico. Aquí se considera como una buena razón para aceptar el mandato, en el poder que tiene el directivo, en la estructura orgánica (Cruz, 2009: 56) y formal de la organización. Dándose la obediencia con una alta probabilidad. Desde luego no es una causalidad natural, determinista, biológica. Siempre es contingente. El modelo es coercitivo, donde los dominados asumen el enunciado performativo, un ordenamiento, como parte implícita de su condición de subordinados. El dirigente apela a un elemento coercitivo como posible instancia de validez o razón o argumento, para obligar al subordinado al cumplimiento de los mandatos.

En este modelo directivo se apela al debate, con carácter erístico, donde domina el punto de vista del directivo, donde se busca que el propio punto de vista directivo gane. Sólo demuestra los argumentos que le favorezcan y objeta aquellos que le perjudican. Este modelo de persuasión puede no considera la voluntad de los dominados, o su consentimiento, o su comprensión. Puede utilizar la violencia verbal, la amenaza, la ofensa, lenguaje que humilla; o puede utilizar la promesa, la recompensa, la manipulación, el engaño. No se interesa por el acuerdo consensual. Le interesa el poder, la obediencia. La idea es obtener el control de la conducta de otros para la promoción de las metas empresariales: ganancia del empresario o de los accionistas. Que eso no motiva a los subalternos.

Hay otro modelo, **el legítimo**, vertical retórico, el basado en el argumento de autoridad. El religioso es un buen ejemplo: debes obedecer a Dios porque sus características en conocimiento y sabiduría –es omnisciente- tienen tanta grandeza que Él sabe lo que debemos hacer siempre; no nos queda más que obedecer sus mandatos.

Hay dos modelos retóricos verticales atenuados. El primero lo propone Luis Cruz (2010: 59), recordando a Gadamer nos dice que, obedecer a la autoridad significa entender que el otro puede percibir algo mejor que uno mismo (Gadamer, 2000:45). Es un modelo que dista de la mera sumisión y abdicación de la razón, reconoce racionalmente que el otro, el directivo, está por encima de uno en juicio, conocimiento, y perspectiva, por lo cual debo obedecer su mandato. El otro, el directivo, tiene una mejor capacidad que yo para discernir racionalmente el curso de las acciones, para poner objetivos, mejor visión. Así, la dominación es reconocida, voluntaria, informada, racional, en la relación de mando y obediencia. Quizá el concepto de Cruz ejemplifica mejor esta idea de dominación vertical, con el siguiente argumento: “Se trata del concepto de autoridad que se legitima por el reconocimiento intersubjetivo de todos los sujetos que colaboran en el ámbito funcional, referente a la capacidad moral para dirigir una función, dentro de la que se inserta la racionalidad de las acciones que son válidas por una colectividad, debido a que se reconoce que alguien más es superior en juicio y que es capaz de percibir algo mejor que uno mismo. Argumento sacado de Gadamer y Aristóteles.



El otro modelo es **el tecnócrata**, es un modelo de comunicación de igual forma vertical, directivo-subalterno. Es un modelo familiar al anterior, el argumento que se da para aceptar un mandato es el argumento de experto. El directivo sabe lo que se debe hacer, es un científico. La solución de problemas, la toma de decisiones debe ser dada por el que estudió.

Le llaman la falacia científicista tecnocrática. Apel, Dewey, hacen mención de él, siguiendo una propuesta racionalista, conductista y pragmática, en la búsqueda por racionalizar las relaciones sociales. Este modelo divide a la sociedad en expertos, como los ingenieros sociales, y sus objetos conocidos y manipulables, manipulados: el resto de la sociedad. En particular refiere a los directivos expertos, estudiados, y los subalternos o trabajadores. Este modelo va en contra del modelo de Apel y de Habermas, modelo de consenso, de comunicación horizontal, donde se da la simetría, donde prima el mejor argumento, hay una igualdad de derechos en todos los participantes. Es un modelo es de un saber instrumental: medio para un fin. No es un modelo dialógico. La falacia científicista puede evitarse con la retórica filosófica de Perelman y con la propuesta de la ética del discurso de Apel.

Finalmente el modelo **de consenso**, donde el mandato puede venir del consenso, diálogo, de la intersubjetividad, del acuerdo, donde prime el mejor argumento. Este modelo intersubjetivo es propuesto por Apel y Habermas, donde los mandatos, las normas tienen un carácter consensual entre los actores, con una base simétrica, racional, basada no en el debate caracterizado por el dominio del punto de vista del dirigente, o erístico, que busca que el propio punto de vista gane, domine, presentando sólo los argumentos que le favorezcan. Por el contrario, los mandatos son producto de la discusión caracterizada porque domina el punto de vista heurístico, no erístico, donde se busca honestamente la mejor solución al problema, a la propuesta de los mandatos, de forma argumentativa, donde prime el mejor argumento.

Sigue el presupuesto pragmático trascendental de la argumentación que establece la igualdad de derechos de todos los participantes en la comunicación. Este modelo propone una relación, no sujeto-objeto manipulable, sino sujeto-cosujeto. No se considera el saber de los expertos.

Ello jerarquizaría la comunidad de comunicación, para la adhesión de una creencia, para la toma de decisiones. La validez normativa, de un mandato no vendrá de un experto, sino del consenso de una comunidad de comunicación. Es un modelo dialógico, que considera a los afectados por el mandato, la norma, la política, el objetivo, elegido. Se propone la participación de todos para el logro del consenso, en la elección del mandato. Se obedece la norma o mandato que propusieron, que impuso la razón del grupo. No el mandato de los expertos, de los ingenieros sociales. Este modelo se puede enriquecer con la retórica filosófica de Perelman y con la ética del discurso de Apel (1991), por ser instrumentos dialógicos. El objetivo es consensuar un argumento, una norma, un mandato, una norma, un objetivo.

¿Cómo lograr la obediencia perfecta? Cada modelo propone su modelo de obediencia perfecta. Pese a que se ha tratado de superar los modelos de obediencia esclavista como el norteamericano y de servidumbre como el feudal; se ha buscado modelos de logro de obediencia racionalizados, como el de Taylor, Weber, Fayol, Douglas Mc Gregor, entre otros. Desde las definiciones que podemos encontrar en el discurso administrativo podemos encontrar esta relación desde el poder y la dominación. Podemos encontrar en el discurso



administrativo definiciones de administración en un sentido estratégico: “La administración es el arte de conseguir que se hagan las cosas”. En el discurso administrativo podemos encontrar modelos de obediencia que siguen finalmente el modelo estratégico, que busca la dominación vertical, en la búsqueda de extracción de valor. Los modelos administrativos, pese a las exigencias sociales podemos ver que se alejan de los modelos de justicia de consenso de simetría, de preocupación social. Su responsabilidad ética sigue siendo la obtención de mayores ganancias. Si esto sigue ese modelo, la empresa privada no justifica socialmente su existencia. Mientras que la sociedad y la naturaleza le ofrecen recursos fundamentales para su enriquecimiento, la empresa regresa explotación humana, empobrecimiento, degradación humana, crisis sociales, problemas de salud; y graves problemas de sustentabilidad, ayudando a un ecocidio.

La perspectiva normativa, performativa y por ello retórica, que propone lo que debe ser socialmente, evita abiertamente una tentación empresarial de volver al modelo del esclavismo como modelo de obediencia perfecta. Pese a que un sector empresarial y un grupo de directivos de empresa estarían dispuestos a volver al modelo de explotación esclavista, como modelo de obediencia perfecta, el surgimiento de modelos modernos de civilidad, en términos políticos, éticos y de justicia, ya no se los permitirían abiertamente. Hablo de las propuestas del iusnaturalismo, modelos de libertad, del contractualismo, del estado de derecho, del espíritu de las leyes, de las garantías individuales, de modelos de democracia y republicanos, que les impedirían cumplir con el modelo de obediencia perfecta, esclavista. De igual manera, el modelo esclavista de dominación sería evitable al volver en “pasivos” a los subalternos, y no desplegar una nueva explotación, la intelectual, la creatividad, que bajo modelo retóricos de violencia, amenaza, órdenes, parece no funcionar bien.

Conclusiones

Desde la retórica, como teoría de la administración se puede decir que, la fuerza heurística del discurso administrativo ha creado diversos modelos directivos del comportamiento administrativo esperado. La fuerza persuasiva será el medio para objetivizar los modelos que ofrece la fuerza heurística, mediante la argumentación.

La retórica de la investigación científica muestra otra imagen de la retórica frente al modelo de racionalidad científica positivista, que afirmaba que el modelo que había persuadido en buena medida al auditorio de la comunidad científica moderno fue el que afirmaba que el conocimiento es una creencia cuya verdad puede demostrarse o comprobarse racionalmente.

Esta idea evolucionó a otra. La idea básica que afirmaba: un conocimiento es una creencia racional cuya verdad puede demostrarse o comprobarse racionalmente; donde la justificación racional de la creencia consistía en el uso de algún método universal, seguro, único, algorítmico y concluyente, ya como demostración lógica o como comprobación empírica. Ahora podemos decir que la retórica cumple dos funciones que en el modelo de los contextos positivista se había agotado: el conocimiento viene de la experiencia y se justifica en ella con predicciones exitosas. Con la retórica tenemos el contexto de descubrimiento, no empírico, donde su parte heurística se asienta en una tradición de investigación, generando modelos nuevos objetivables por la fuerza persuasiva. La verdad entendida como consenso de una comunidad científica no depende principalmente del experimento exitoso o predicción



lograda o falsación sino de la persuasión lograda. Todo lo anterior basado en la argumentación.

Todo comportamiento administrativo es intencionado, está dirigido a metas u objetivos. Otros dos elementos del comportamiento administrativo son el seguir alguno modelo heurístico, y el de ser producto de la acción humana: persuasión. La administración trata de cómo conseguir que se hagan las cosas por grupos y personas. Hay que considerar las cosas que hay que hacer y que se hagan. Las cosas que hay que hacer corresponden a los modelos producto de la fuerza heurística, y el que se hagan corresponde a la fuerza por la persuasión.

Considero de este comportamiento administrativo el comportamiento relacionado con la dominación entre directivos y obreros. Por un lado tenemos la fuerza persuasiva en la relación dominante dominado, basado en argumentos. Por otro tenemos los modelos de dominación basados en la generación de modelos que se hace en el proceso de argumentación, como lo que debe ser.

En el trabajo se muestran cinco modelos de dominación hechos desde la argumentación, y objetivados por la persuasión. El comportamiento administrativo directivo se mueve en vistas de algún modelo de estos, y cada uno de ellos establece una forma de comunicación y por ello de persuasión para que se acaten las ordenanzas, los mandatos, que los directivos mandan a los trabajadores. Cada uno de ellos presenta un modelo de obediencia perfecta. Los cinco modelos son el individual, donde uno es su propio directivo y su propio subalterno, donde las máximas deben ser sustentadas desde mi razón. El segundo el de comunicación vertical que recuerda al esclavismo, un modelo explotador que el capitalismo, como neoliberalismo, tiende a revivir bajo diversos conceptos. Es un modelo explotador. El tercero, el modelo legítimo, propone, recordando a Gadamer, que, obedecer a la autoridad significa entender que el otro puede percibir algo mejor que uno mismo. Es un modelo que dista de la mera sumisión y abdicación de la razón, reconoce racionalmente que el otro, el directivo, está por encima de uno en juicio, conocimiento, y perspectiva, por lo cual debo obedecer su mandato.

El otro, el directivo, tiene una mejor capacidad que yo para discernir racionalmente el curso de las acciones, para poner objetivos, mejor visión. Así, la dominación es reconocida, voluntaria, informada, racional, en la relación de mando y obediencia. El otro modelo es **el tecnócrata**, es un modelo de comunicación de igual forma vertical, directivo-subalterno. Es un modelo familiar al anterior, el argumento que se da para aceptar un mandato es el argumento de experto. El directivo sabe lo que se debe hacer, es un científico. La solución de problemas, la toma de decisiones debe ser dada por el que estudió. Le llaman la falacia cientificista tecnocrática. Este modelo poco democrático es aprovechado en buena medida por el discurso administrativo, como mecanismo para someter al trabajador como de aprovechar su fuerza física como intelectual, en la búsqueda de elevar las ganancias del empresario y accionistas, sin claro interés social.

El modelo **de consenso**, del que me parece hay que aprender y enriquecer al discurso administrativo, propone que el mandato debe venir del consenso, del diálogo, de la intersubjetividad, del acuerdo, donde prive el mejor argumento. Este modelo intersubjetivo es propuesto por Apel y Habermas, donde los mandatos, las normas tienen un carácter consensual entre los actores, con una base simétrica, racional, basada no en el debate



caracterizado por el dominio del punto de vista del dirigente, o erístico, que busca que el propio punto de vista gane, domine, presentando sólo los argumentos que le favorezcan. Por el contrario, los mandatos son producto de la discusión caracterizada porque domina el punto de vista heurístico, no erístico, donde se busca honestamente la mejor solución al problema, a la propuesta de los mandatos, de forma argumentativa, donde prime el mejor argumento.

En cada uno de los modelos de comportamiento administrativo directivo destaca la fuerza persuasiva mediante algún tipo de argumentación y la fuerza heurística en la propuesta de modelos que pueden guiar el comportamiento administrativo directivo.

Referencias

- Alcalá, R. (2002). "El papel de la retórica en la transición al posmodernismo" en *Hermenéutica: teoría e interpretación*. México. Acatlán. UNAM.
- Apel, Karl-Otto (1991). *Teoría de la verdad y ética del discurso*. Introducción de Adela Cortina. España. Paidós. I.C.E.-U.A.B.
- Arendt, H. (2007). *La condición humana*. México. Paidós.
- Aristóteles (2005). *El arte de la retórica*. 2ª ed. Buenos Aires. Eudeba.
- Artola, M. (1992). *Textos fundamentales para la historia*. Madrid. Alianza Editorial.
- Austin, J. (1955). *Cómo hacer cosas con palabras*. Disponible en <http://www.philosophia.cl/biblioteca/austin/C%F3mo%20hacer%20cosas%20con%20palabras.pdf>.
- Bárceñas, R. (2002). Contexto de Descubrimiento y Contexto de Justificación: Un problema Filosófico en la Investigación Científica. *Redalyc*, mayo-agosto, Vol. 12, (2): 48-57.
- Berger, P. y Luckmann, T. (2008). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires. Amorrortu.
- Berlin, I. (1958). *Dos conceptos de libertad*. Universidad de Oxford. Publicada en Clarendon Press.
- Cruz Soto, L.A. (2010). El concepto de autoridad en el pensamiento de Aristóteles y su relación con el concepto de autoridad en el comportamiento administrativo. *Contaduría y Administración*, mayo-agosto (231): 53-78.
- Coriat, B. (2003). *El cronómetro y el reloj*. México. Siglo XXI Editores.
- Daft, R., Marcic, D. (2007). *Introducción a la administración*. 4ª ed. México. Thomson.
- Damiani, Alberto Mario (1997). "Teoría de la argumentación y ética discursiva". *Revista de Filosofía*. Vol. X. núm. 18, págs. Universidad Complutense. Madrid. 187-216.



Echeverría, J. (2004). “La revolución tecnocientífica”. Conferencia dada en el Tecnológico de Monterrey, 31 de marzo 2004, organizada por la Cátedra Alfonso Reyes. CONfines agosto-diciembre 2005. México.

Follett, M.P. (1949). *Freedom and Co-ordination*. Londres. Management Publications.
- (2000). Los elementos esenciales del mando. Traducido de Tomado de la compilación de Merrill, del libro *Clásicos en administración*. México, Limusa.

Foucault, Michel (2002). *Vigilar y castigar: nacimiento de la prisión*. México. Siglo XXI Editores.

Fuller, S. (1995). *La epistemología socializada*. Entrevista con Steve Fuller. En Organización para Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura. <http://www.oei.es/salactsi/fuller.htm>.

Gadamer, Hans-George (2000). *Verdad y Método*. Cuarta edición. Salamanca. Sígueme.

Galicia, D. (2013). “Filosofía administrativa: la construcción de organizaciones desde constructos o artefactos sociales”. En Memorias del XVIII Foro de Investigación. Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. FCA. UNAM.

Habermas J. (1997). *El giro pragmático de Rorty*. ISEGORIA (17). 5-36.

Kant, M. (2000). *Fundamentación de la metafísica de las costumbres*. México. Porrúa.

Koontz, H., Weihrich, H, Canice, M. (2012). *Administración*. Una perspectiva global y empresarial. 14ª edición. México. McGrawHill.

Locke, John (2014). *Ensayo sobre el gobierno civil*. Disponible en <http://investigacion.politicas.unam.mx/teoriasociologicaparatodos/pdf/Pensamiento/Locke,%20John%20-%20Ensayo%20sobre%20el%20Gobierno%20Civil.pdf>.

Núñez, C. (2013). “Usos, abusos y carencias de conceptos epistemológicos en tres discursos económico-administrativos”, en Libro electrónico: Perspectivas de la administración y la concepción organizacional contemporánea. Disponible en : <http://administración.azc.uam.mx/ebookuamunam/index.html> .

Pérez, Juan Carlos (2006). *Retórica, argumentación y elección de teorías en T.S. Kuhn*. Venezuela. EQUINOCCIO.

Perlman, Ch., Olbrechts-Tyteca (1989). *Tratado de la argumentación. La nueva retórica*. Biblioteca Romántica Hispánica. Madrid. Gredos.

Polanyi, M. (1970). *Science, Faith and Society*. Chicago. The University of Chicago Press.



- Ponce, R. (2004). *Administración moderna*. México. Limusa.
- Popper, Karl (1980). *La lógica de la investigación científica*. Madrid. Editorial Tecnos.
- Ríos Szalay J. (1997). Mitos sobre el proceso administrativo: el modelo teórico-descriptivo vis-a-vis el modelo técnico-prescriptivo. *Contaduría y Administración*, abril-junio (185): 49-61.
- Santibañez, C. (2010). Retórica, dialéctica o pragmática: a 50 años de los usos de la argumentación de Stephen Toulmin. *Revistas Científicas Complutenses. Círculo de lingüística aplicada a la comunicación*, (42): 91-125.
- Searle, J. (1997). *La construcción de la realidad social*. México. Paidós Básica.
- Senge, P. (2014). La quinta disciplina. Disponible en <http://gerenciaestrategica.pbworks.com/w/file/55691078/LA%2520QUINTA%2520DISCIPLINA%2520-%2520PETER%2520SENGE.pdf>.
- Stoner, J., Freeman, E. y Gilbert, D. (1995). *Administración*. México. 6ª ed. México Prentice Hall.
- Taylor, F. (1981). *Principios de la administración científica*. México. Herrero Hermanos.
- Velasco Ambrosio (Coordinador) (2000). *El concepto de heurística en las ciencias sociales*. México. Siglo XXI, UNAM.
- (2006). Retórico y racionalidad de las tradiciones políticas y científicas. Disponible en: http://fenix.cichcu.unam.mx/libroe_2006/0004062/20_c16.pdf.
- Weber, M. (1999). *Economía y sociedad*. México. Fondo de Cultura Económica.
- Wolin, S. (1996). *Democracia, Diferencia y Re-conocimiento*. Ágora, Cuadernos de Estudios Políticos No.4. Argentina. pp. 133-152.

