

Extraído 2005 en [www.licencomunicacion.com.ar](http://www.licencomunicacion.com.ar)  
Bartolie, A. (1992). *La comunicación organizada*. Barcelona: Paidós.  
Schien, E. (1985). *La cultura empresarial y el liderazgo*. España: Plaza & Janes.

## Creatividad e innovación ¿Estamos preparados?

Alicia del Carril

El tema que nos convoca este año, es de por sí, de total actualidad, y constituye una asignatura presente en el día a día, de quienes trabajamos en la docencia. Todos los que estamos al frente de un curso, en algún momento nos hemos preguntado ¿Qué hacer? Frente a un grupo que ya no desea recibir conocimientos de manera pasiva, que exige involucrarse en el proceso desde que comienza la universidad, y que busca más práctica que teoría.

El alumno del siglo XXI, casi de cualquier ámbito –escolar, universitario, de posgrado, de cursos de capacitación y/o actualización - y también de cualquier edad, no se conforma sólo con asistir a clase, estudiar, aprender, al modo tradicional, sino que espera que este proceso se inserte en el marco del entretenimiento: las materias tienen que “divertir” (según el vocabulario de los estudiantes).

Por ende, el profesor de hoy necesita incorporar elementos de motivación permanentemente, que lleven al alumno a participar y sentirse partícipe; si esto no ocurre, pues ese alumno se aleja cada vez más del profesor y de la asignatura, bajo la declaración: “esto me aburre”, que significa ni más ni menos, “no me motiva”.

Hace algunos años, en el siglo pasado (siglo XX) esto no era ni siquiera cuestionable. Si el alumno se aburría, el profesor respondía que no estaba allí para entretener. Esto conducía entonces al alumno a la búsqueda de la propia motivación: procuraba estudiar en grupo, consultaba e incorporaba otros autores con distintos puntos de vista, ejercitaba los aspectos teóricos vistos en el aula, y entonces, la materia se hacía más amigable.

Esa responsabilidad, otrora en manos del alumno, hoy aparece en manos del profesor. El contexto social, cultural y económico ha cambiado. Ya ni siquiera la rapidez, sino la “inmediatez” es el valor que conduce a nuestra sociedad. Se quiere aprender ya, saber ya, trabajar ya, sin pasar por el período de lectura, de observación, de aprehensión, de incorporación meditada de conceptos. El profesor prácticamente, es hoy, el medio; el único que acerca el conocimiento científico al alumno, porque el alumno pocas veces se acerca al mismo por sí solo. La fuente de información y conocimiento es Internet: “si no tiene página, web no existe”, parece ser el slogan que los rige.

Las clases requieren ahora de una dinámica que aporte también variedad en el modo de enseñar. Un caso: Les interesa el debate, la reflexión a partir de un artículo de actualidad. Es posible hacer un debate dirigido, donde cada equipo tenga un rol que cumplir: uno en la dirección, otro a favor del tema, otro en contra, otro en posición neutra. La idea de la competencia los motiva, los hace participar.

Los debates les permiten aprender el concepto de empatía:

ponerse en el lugar del otro, y dejar de pensarse como dueños de una única verdad. ¿Ayudan también a abrirse? Creo que sí, escuchar otras opiniones contribuye a formar la propia. ¿Qué más? Trabajan entonces: el diálogo, la escucha, la formación propia de opiniones, la empatía, la competencia, el otro, el respeto, la dirección, los intereses en juego, el protagonismo, y por supuesto, el tema en cuestión.

Más allá de que estemos o no de acuerdo con esta nueva forma de aprender y de aprehender, necesitamos re pensar esa manera de acercarnos al alumno. Y a propósito de esto, utilizar, en parte y no totalmente, esa fuente de información que lo nutre y que para él es la única. La búsqueda le interesa: pues entonces, que busque: que busque a partir de un tema, de un concepto, y no de una dirección dada, para que aplique criterios de selección.

En clase y munido de ese material investigado, que entre en el proceso consciente de analizar, de comparar, de preguntar, de responder, de evaluar, de elegir, de criticar ... en definitiva, de aprender ... Y luego, que recurra a los libros, a sustentar todo lo realizado. El desafío es doble: para el profesor, aceptar Internet como fuente de información; para el alumno, aceptar que el libro existe ... y sirve.

## Una reflexión acerca de la comunicación y la sociedad a partir de “Los siete locos” de Roberto Arlt

Marta del Pino

Hundirse en *Los Siete Locos* y tratar de nadar entre (y con) ellos y sus múltiples significaciones es una tarea inagotable e inabarcable: desde ese lugar, la novela es en sí misma un mundo de remisiones infinito que recuerda a Barthes cuando dice que “el número de significados excede siempre al número de significantes” (*El grano de la voz* 2005); un alfabeto inquieto e independiente; un gran holograma que encierra a otros más pequeños; unas eternas conversaciones y narraciones que entran con puntadas críticas al presente y al futuro (el pasado mítico, en Arlt, no se nombra, es decir, no existe), hasta deconstruirlos y convertirlos en dos caras de una misma moneda.

De hecho, Arlt mismo trasciende las mutantes etiquetas y la sistematicidad: autodidacta, anárquicamente creativo, en su trato lúdico e irreverente con el español académico goatea su propio mundo de la vida, según el concepto de Habermas. También los dogmas pseudo-intelectuales lo erizan, cuestionándolos de manera polémica: “Lo que hacen los libros es desgraciarlo al hombre, créalo. No conozco un sólo hombre feliz que lea” (*La inutilidad de los libros*, citado en Revista ARLT, Universidad de Filosofía y Letras, UBA).

La novela es ella misma un dédalo y un aleph, una constelación que es en realidad el eco de otras, una cartografía anárquica de ciudades inhumanas, equívocas y paradójicas, una “*sociedad-encrucijada*” según el término de Juan Martín Barbero (1987), lo que la impregna de una gran actualidad. A través de estas turbias aguas se vive un clima agobiante de encierro, de dicción y contradicción, de laberinto, de aporía: la novela se erige como la “*zona de la angustia*”, esa nube gigante generada por ácidos desazones humanos que flota por encima de las ciudades

como una contundente metáfora de la herida al mundo de la vida de la sociedad entera.

Al seguir la línea de Habermas, no pensaremos a la novela desde la conciencia individual de Erdosain sino a partir de sus interacciones simbólicamente mediadas con los distintos actores, es decir, en situaciones en relación. Sin embargo, es necesario traer algunos rasgos del mundo de la vida del protagonista, que están signados por el imaginario técnico y científico de los treinta (ese nuevo mito que vino a desplazar a otros) y que arroja incumplidas promesas de reconocimiento social, de escape de la humillación. A Erdosain sólo le interesa el dinero como medio para acceder al flamante mito, como herramienta para instalar el “laboratorio de electrotécnica”.

Él mismo se ve como una máquina. Desde la perspectiva de Lakoff y Jonson (1995) por la cual la metáfora no es un recurso retórico sino que impregna la vida cotidiana desde el pensamiento, la acción y el lenguaje, Erdosain actúa, piensa y habla como una máquina en tensión, cuyos elementos sensoriales (sexualidad en prostíbulos) y emocionales (la angustia que lo arrecia y, a la vez, lo significa) son partes discordantes e imponderables (y quizás, eyectoras del cambio) de esa compleja mecanización en la que se encuentra encerrado. Erdosain se abre paso como puede en el industrialismo (“el misticismo industrial”, propondrá luego el Astrólogo, haciendo uso de la astucia y adivinando un futuro cercano) para poder convertirse en El experto, el científico, el manipulador a través de la ciencia. Es extraordinariamente premonitoria la frase de Astrólogo que dice que “los futuros dictadores serán reyes de petróleo, del acero, del trigo.”

La desesperanza, paradójicamente, estimula y moviliza al protagonista. La esperanza de Erdosain es un oxímoron : un esperar desesperanzado, esa amarga languidez que aparece cuando su padre le avisa la noche anterior que lo va a azotar al día siguiente; o cuando sueña en vano con el regreso de Elsa. En ambos casos, en su mundo subjetivo él se descubre insignificante e impotente ante un destino inexorable, en contraposición al mundo social cristiano y humanista que predica la omnipotencia del hombre dominador sobre todos los vaivenes de la naturaleza. Lo contradictorio, tal como Morin lo indica, es fundante en su mundo de la vida, en sus interacciones, en su texto y contexto. Estamos frente a un anti-héroe moderno.

La pérdida de las ilusiones es un tópico (nos remite a Balzac y a su novela *Las ilusiones perdidas*) que aquí se revuelve para dejar asentado el supremo desdén que caracteriza a su razonamiento: “reconocía que le era indiferente trabajar de lavaplatos en una fonda o de criado en un prostíbulo”.

Pero hay un lábil luz: Erdosain le apuesta a la ciencia. Esta única esperanza que logre arrancarlo de su vida mediocre, se la trasmite a los venidos a menos Espila, como si les acercara un tótem. La rosa de cobre pasa entonces a ser un ícono sagrado, que, como el crucifijo, los va a rescatar de la miseria. Los Espila escuchaban los consejos científicos de Erdosain rodeándolo (como a un cura o un chamán) de un “religioso silencio”: el lugar sagrado de la ciencia, la razón instrumental que viene a inundar con su altanería (es decir, con la altanería y el atropello de los grupos hegemónicos que la imponen, y la complicidad, mansa o no, de los que la adoptan a rajatabla como única verdad) todos los demás aspectos de la vida. Esa razón instrumental que prevalece sobre las otras genera el desacople, la anomia, quizás con la complaciente ignorancia

de las víctimas (personas con sentido común que aun no han llegado al buen sentido, según Gramsci:

“- Claro, con ese sueldo es lógico

- Qué es lógico?

- Que no sienta su servidumbre” (Arlt, 1997: 48)

Dentro de las fundamentaciones arbitrarias de lo científico, la sustitución por generalización, ese peligroso método que ahoga y anula las especificidades, está a la orden del día en el texto: “decíase que como ente filosófico lo único que podía interesarle era la especie y no el individuo” (Arlt, 1997: 208) dice el Astrólogo, paradigma de la astucia y de la racionalización, esto es, de englobar sus fanatismos déspotas en retórica justificativa.

El iluminismo divide las emociones de la razón. Esa dolorosa escisión la encontramos a lo largo de toda la novela : “Vivía simultáneamente en el alejamiento y en la espantosa proximidad de su cuerpo” (Arlt, 1997: 58). El mundo de la vida del personaje, y su relación con el mundo subjetivo (la búsqueda de la pureza, leída ésta como la “no corporalidad”, el cuerpo como letrina y como impedimento, la culpa religiosa), con el mundo social (los prostíbulos como castigo al cuerpo y como cielo protector) y con el mundo objetivo (el no besar jamás a su esposa), delatan el extrañamiento de lo sensible, la sensación del sujeto como “el ‘ruido’, es decir, la perturbación, la deformación, el error que hace falta eliminar”. Queda claro en su frase “un cuerpo que pesaba setenta kilos y que sólo veía cuando lo encaminaba frente a un espejo” (Arlt, 1997: 96).

Tal como Morin señala en sus posturas, naturaleza y cultura se encuentran irremediamente divorciadas. Esta prohibición implícita del mundo sensorial será aprovechada luego por el Astrólogo para armar su discurso manipulador de masas.

El suyo es un “cuerpo sufriente”, un cuerpo que se evade del pensamiento y que ya no encuentra su lugar en la ciudad de no ser como parte de la “zona de angustia”.

Erdosain está ahogado por un sistema que no para de herirlo y del cual quiere escaparse, como sea, hasta asesinando. Una elocuente metáfora de ese agobiante sistema se presenta cuando dice: “Comprendí que las almas se movían en la tierra como los peces prisioneros de un acuario. Al otro lado de los verdinosos muros de vidrio estaba la hermosa vida”, para más adelante aconsejarle al narrador omnisciente “no cometa usted jamás un crimen, porque más que horrible es triste. Usted siente que se van cortando una tras otra las amarras que lo ataban a la civilización, que va a entrar en el oscuro mundo de la barbarie”. La barbarie es aquí el lugar de lo pulsional incontrolado, del anárquico instinto animal o de la locura. Sin embargo, él cree que la única forma de significar su yo, de ponerse en el centro de su propio mundo, de afirmar su existencia (desde el origen etimológico de la palabra ek-sistencia, estar fuera de sí) es asesinandolo a Barsut. Como tantos, Erdosain busca reconstituirse persiguiendo un sórdido objetivo que en realidad, le hace sacrificar una parte de sí. “Al eliminar al otro bajo todas sus formas (enfermedad, muerte, violencia, extrañeza, racismo), al eliminar todas las singularidades para hacer brillar nuestra positividad total, estamos a punto de eliminarnos a nosotros mismos” (Baudrillard, *El crimen perfecto* 1996).

Por otra parte, Erdosain detesta a Barsut pero lo necesita. Pareciera que en esa oscura simbiosis se presenta la relación sujeto-objeto que describe Morin: “si bien estos términos disyuntivos/repulsivos se anulan mutuamente, son, al mismo

tiempo, inseparables”. Erdosain se coloca aquí en el lugar del sujeto-espejo, sujeto-totalitario y Barsut es remitido a la condición de objeto manipulable por la ciencia. Tal como sigue Morin, “en la ciencia de Occidente, el sujeto (Erdosain) es todo-nada ; nada existe sin él, pero todo lo excluye” .

No obstante, Erdosain puede pensarse a sí mismo, puede reflexionar, puede pensar su propio pensamiento : posee racionalidad. En cambio, el Astrólogo y Ergueta hacen constantes usos de la racionalización, es decir, de la aplicación de recursos retóricos para la justificación teórica de sus ideas. El Astrólogo posee un discurso totalitario, un delirio que toma la forma de lógico y coherente a través de la racionalización. Es realmente escalofriante la capacidad pronosticadora de Arlt cuando, en palabras del Astrólogo, define la sociedad futura como una mayoría sumida en la ignorancia y en los “mitos apócrifos” y una minoría dueña de la ciencia y del poder. También Erdosain cae, en el capítulo ‘El suicida’, en un discurso regresivo al encantamiento analfabeto, cercenador y totalitario (“hombre restituído al primitivo estado de sociedad”), con llamativos ribetes nacional-socialistas (“se dedicaría como en los tiempos de los faraones a las tareas agrícolas”), eliminando las diferencias al proponer una «unidad de creencia» y cambiando el mito de la ciencia por el mito religioso.

Si bien la novela comienza y termina con un pacto traicionado, entre sus personajes se establecen acuerdos coyunturales. La comunicación como puesta en común se encuentra definida por el desconcierto y la desesperanza. La sintaxis de los personajes es, una vez más, paradójal: son antitéticos pero homogéneos, son variaciones de un mismo desasosiego, comparten las mismas narraciones de soledad, dolor, angustia y desconfianza. Son seres que corren desenfrenados sin dirección, buscando la certeza de un eco en tachos de basura de una ciudad “inhumana y de corazón martirizado” (Le Corbusier, discurso en La Sociedad Central de Arquitectos 1929).

En el universo de estos alter-egos de Erdosain-Arlt, las acciones comunicacionales poseen a menudo características teleológicas. Este tópico se evidencia en las palabras del Astrólogo “para mí la única importancia que tiene el sentido de orientación de las palomas es servir como intermediarias en un chantage” (Arlt, 1997: 81) Esta frase metafórica la comunicación definiéndola como una mera herramienta de astucia para obtener una ventaja. No obstante, estos personajes se necesitan para constituirse, tal el concepto de comunidad de Agnes Heller (“somos descubridores que no saben sino en conjunto hacia dónde van”, Arlt, 1997: 238)

Desde la óptica de Nisbet, hay una cohesión social problematizada y un compromiso moral desde la angustia. La experiencia de esta comunicación es exclusiva y no inclusiva. ¿Cómo podríamos traducir en interacción a estos choques entre ciegos, que sólo buscan aliados para materializar sus obsesiones? ¿Cómo llegar a un entendimiento si a los actores se les ha desangrado el mundo de la vida? ¿Cómo hacen para no sentir paranoia y desconfianza de la astucia del otro? Quizás sea Bromberg, el Hombre que Vio a la Partera (elocuente apodo), el único que alberga cierto amor y aceptación de las diversidades como matriz esencial de cualquier acción comunicativa. Sin embargo, es innegable que estos actores son producidos por interacciones previas a su conocimiento, las que retroactúan sobre ellos mismos, los modifican, y éstos

a las interacciones que generarán, como en el principio del remolino que cita Morin. Cada personaje tiene su causa y su efecto reunidas en sí mismo, que las emana mientras interactúa para absorber luego los efectos de esa interacción, los que, a su vez, influirán sobre sus causas, en este infinito juego de recursivas influencias, en esta oscura novela que posee el inquietante, enigmático y cargado silencio de las profundidades del mar.

#### Bibliografía

- Adorno, T. y Horkheimer, M. (2001). *Dialéctica de la Ilustración*. Madrid: Ed. Trotta.
- Arlt, R. (1997). *Los siete locos*. Buenos Aires: Ed. Losada.
- Barbero, M. (1987). *Crisis de lo nacional y emergencia de lo popular: la comunicación desde la cultura*.
- Habermas, J. (1995). *Teoría de la acción comunicativa*. Buenos Aires: Ed. Taurus.
- Morin, E. (1995). *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona: Ed. Gedisa.

## El mejor producto no gana: El desafío de innovar desde la integración producto – cliente

Fernando Del Vecchio

Nuestra comprensión del mundo determina que existen cuestiones que damos por sentado como ciertas. Sabemos que son así. Por ello es que resulta interesante descubrir esos paradigmas desde los cuales actuamos. Cada uno de nosotros entiende el funcionamiento del mundo desde su propio modelo mental. Ese modelo determina o condiciona nuestras acciones. El mejor producto no gana surge como uno de los imanes de la muerte en el libro *Guía para revolucionarios* de Guy Kawasaki (2001). Esto significa en realidad que al pensar que el mejor producto gana, nos estamos guiando simplemente por un modelo mental, no teniendo en consideración preguntas fundamentales como las siguientes:

¿Qué es el producto? ¿Qué significa ganar? ¿Qué significa “mejor”?

Aquí la idea subyacente es que el producto no es el producto físico. Desde el punto de vista de la demanda, el producto se encuentra incluido en un modelo de negocio (configuración de actividades donde el producto es solo un componente). Y el modelo de negocio es consecuencia del modelo mental del empresario (la forma como él, desde sus competencias, comprende los factores críticos de éxito en el mercado).

El producto es el mejor: ¿el mejor para qué y para quién? Aquí es donde deberíamos empezar a considerar los conceptos de calidad y valor. ¿Estamos hablando de mejor respecto del cliente o mejor respecto del vendedor? Esto es importante para definir “quién” está realizando la evaluación de mejor.

Es habitual relacionar los conceptos de valor y calidad con la evaluación de caro y barato. Vemos al valor como un componente subjetivo, y al precio como un componente objetivo. ¿Cuándo un producto es caro, y cuándo es barato? Esto es un juicio de valor diferente de la evaluación de alto o bajo precio en comparación con productos sustitutos cercanos entre sí, es decir, que cumplen con la misma función o