

EPISTEMOLOGÍA E HISTORIA DE LA CIENCIA

SELECCIÓN DE TRABAJOS DE LAS XVIII JORNADAS

VOLUMEN 14 (2008)

Horacio Faas
Hernán Severgnini

Editores



ÁREA LOGICO-EPISTEMOLÓGICA DE LA ESCUELA DE FILOSOFÍA
CENTRO DE INVESTIGACIONES DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y HUMANIDADES
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons atribución NoComercial-SinDerivadas 2.5 Argentina



Salida, Voz y Alienación. Una introducción al análisis económico-existencial de las organizaciones

*Esteban Leiva y Pastor Montoya**

Los resultados de la economía se distinguen de los obtenidos por otras ciencias sociales, principalmente, porque su presentación acude a una representación formal o modelo que capta de manera simplificada las situaciones que se pretenden analizar, demostrando teoremas significativos. La mayoría de las investigaciones económicas se concentran en el estudio de las propiedades de las construcciones teóricas, dejando de lado sus aplicaciones empíricas y presuponiendo gran parte de la 'información empírica de base'. Así, el desarrollo de la teoría económica se ha concebido como la producción apriorística de un archivo o una sucesión de modelos de complejidad progresiva. Aunque hay quienes han sostenido el realismo creciente de estas construcciones (e.g. Koopmans, 1957), también se ha criticado el estilo instrumentalista de presentación que dificulta reconocer fundamentos, distinguir fuentes del conocimiento económico y evaluar "¿en qué medida se derivan de la observación empírica, y en cuál del razonamiento teórico?" (Koopmans 1957: 143).

Pero además del reproche a la oscuridad epistemológica de la corriente principal, en el siglo XX proliferaron críticas a su mal uso o interpretación del análisis de equilibrio. Hemos escogido dos casos ejemplares que ilustran una dualidad persistente. En el caso de Salida, voz y lealtad (1970) de Albert Hirschman, nos ha interesado su respuesta a la negligencia con que el análisis neoclásico trata los problemas del comportamiento disfuncional, ineficiente o irracional y, en consecuencia, su silencio frente al deterioro de las empresas, las organizaciones o los estados. Por otra parte, el caso de Alienación y economía (1971) de Walter Weiskopf, nos permite destacar una crítica que se funda en una reflexión fenomenológica sobre la existencia humana. Gracias a este contraste, se hace posible proyectar una conciliación entre dos líneas divergentes.

II-. Una teoría económica del funcionamiento institucional aplicada a las fallas reparables de los actores

Como la racionalidad plena se da por supuesta, el enfoque neoclásico no presta atención al comportamiento ineficiente o irracional. En el modelo de equilibrio de una economía competitiva, un desempeño sub-óptimo se explica como un fenómeno circunstancial producido por un cambio adverso en las condiciones objetivas de la oferta y/o la demanda. En consecuencia, la pérdida de aptitud para maximizar de un actor no resulta esencial porque un mal desempeño le haría perder su participación a favor de otros actores más eficientes. Hirschman propuso una interpretación endógena opuesta. El deterioro en el comportamiento, o en la capacidad de maximizar beneficios, puede darse mientras las condiciones objetivas (oferta y/o demanda) no se alteran. Así, áreas permanentes de ineficiencia se explican mejor por las circunstancias del monopolio u oligopolio, el conflicto interno, la corrupción de las autoridades o la apatía de los ciudadanos. Precisamente, esta explicación teórica alcanza un interés político cuando se enfrenta la posibilidad de revertir la declinación, remediar la desintegración o restaurar

* Universidad Nacional de Córdoba

el vigor de las organizaciones; no sólo para evitar mayores costos o sufrimiento humano, sino para encontrar mecanismos de recuperación, fortalecimiento e innovación en los desempeños colectivos.

Desde este punto de vista económico, el deterioro de la actuación colectiva se manifiesta como pérdida de calidad en productos y servicios. La organización puede descubrir esta pérdida de calidad por dos vías: la salida, pérdida de clientes o disminución de miembros; y, la voz o protesta de los insatisfechos. En ambos casos, resultaría racional buscar causas y posibles remedios.

Sorprendentemente, el desempeño colectivo declinante, la ineficiencia de las empresas o la irracionalidad en las organizaciones políticas, puede ser la contrapartida de un progreso sostenido, de una producción excedente que supera la subsistencia. Esta explicación niega el supuesto homeostático del enfoque neoclásico, que sostiene que el progreso técnico siempre trae consigo un uso eficiente. La propia lucha por el excedente puede producir desempeños disfuncionales de consecuencias claramente desastrosas: el accionar del despotismo, la violencia revolucionaria y, en general, el comportamiento ético y políticamente irresponsable.

II-1. La opción de la 'salida'

Dado un desempeño de la organización parcialmente ineficaz e ineficiente, una pérdida de calidad o valor en su oferta, según el enfoque neoclásico, para los consumidores restaría la única opción de retirarse a favor de los demás competidores produciendo pérdidas que la inducen o presionan a concentrar la atención y trabajar al máximo de sus capacidades. Pero este enfoque deja sin explicar el papel que la empresa puede jugar como fijador de precios y calidades. Dadas las imperfecciones de la competencia en el mundo real, la empresa puede fallar sin por eso abandonar la escena. Así, se despeja un primer interrogante: ¿Cómo ayuda la competencia a remediar las fallas temporales de la organización?

Por este camino, el análisis económico se aplica al estudio de la presión que ejerce la competencia para hacer regresar a las organizaciones a la eficiencia o a patrones normales de crecimiento. Para captar conceptualmente esta situación, Hirschman propone modificar la 'función de demanda neoclásica', para hacerla depender de cambios en la calidad, mientras precio y costos permanecen constantes. Como la pérdida de calidad provoca desertión y disminución de ingresos, Hirschman añade una 'función de reacción' de la administración que relaciona calidad con ventas y puede asumir tres valores: con una pérdida mínima, no hay reacción; con una baja intermedia, se logra una recuperación plena; y, con una disminución grande, se produce la quiebra.

Aunque esta representación pueda considerarse expresiva de una verdad intuitiva o trivial, también trae consigo algunas paradojas: a consecuencia de su reacción, el desempeño de la organización puede resultar mejor que el inicial. En tal caso, habría un deterioro óptimo de la calidad. Por otro lado, la reacción podría reforzar la desmoralización de la organización y, en consecuencia, acelerar su caída'. Por último, la recuperación también depende de la elasticidad de la demanda al cambio de calidad: si es muy inelástica, las pérdidas de ingreso serán muy pequeñas y el deterioro pasará desapercibido; por el contrario, si es muy elástica, el proceso de recuperación no logra producirse y la organización desaparece. El funcionamiento de un

mecanismo de recuperación de las empresas o las instituciones democráticas requiere una mezcla de clientes o ciudadanos alertas e inertes:

Los primeros aportan a la empresa un mecanismo de información que hecha a andar el esfuerzo de recuperación, mientras que los segundos, le dan el tiempo y la protección monetaria que requiere tal esfuerzo para dar frutos (Hirschman, 1970: 31).

II-2. La opción de la 'voz'

Junto al mecanismo de la 'salida', Hirschman propone la alternativa de la protesta. Los consumidores o ciudadanos de un estado, en lugar de pasarse a los competidores o hundirse en la apatía, pueden armar un 'escándalo', emplear su 'voz' en la protesta, para cambiar las prácticas políticas, mejorar la calidad de los productos o servicios deficientes. Esta alternativa permite vincular una función política, la articulación simbólica de intereses, con una función económica que simplifica el comportamiento del consumidor a la disyuntiva entre una fidelidad obtusa y una deserción desleal.

Para Hirschman, la 'voz' es una reacción residual a la salida. Es el remanente de clientes o ciudadanos insatisfechos los que pueden articular su descontento. El nivel de su 'voz' dependerá del grado de descontento y éste del grado de deterioro, es decir, de la inelasticidad de la demanda o de la falta de oportunidad para la salida.

Pero la decisión de poner a la 'salida' como primera opción, independientemente de la propia capacidad de influencia, también puede invertirse. En algunas ocasiones, la 'salida' es el último recurso ante la esperanza de un ejercicio influyente de la protesta. En estos casos, la 'voz' sustituiría a la 'salida', al menos hasta su frustración. En este sentido, la opción de permanecer pese al deterioro de la calidad puede implicar diversos grados de actividad y liderazgos. Que se levante una voz depende de la inclinación que alguien tenga para afrontar sus riesgos, pagar sus costos de oportunidad (el sacrificio de la salida), sus costos directos (tiempo y dinero de intentar cambiar las políticas y las prácticas) tanto como de la esperanza de que resulten mejoras gracias a su acción unida a las de otros.

III-. Análisis económico y Alienación

En *Alienación y Economía* Weisskopf afirma que la civilización occidental padece una represión de importantes dimensiones de la existencia humana: inclinaciones o aspiraciones vitales son innecesariamente desdeñadas, suprimidas o reprimidas, mediante un patrón de pensamiento y actitudes que reconoce como 'alienación' o 'extrañamiento'. El propio desarrollo del individualismo moderno, presupone que el progreso científico, técnico y económico son la ayuda requerida para remediar los problemas generados por sus excesos y abusos, dejando sin cuestionar las motivaciones básicas y valores que los economistas asumen tras las preferencias individuales que orientan la actividad económica.

Como toda ciencia social, la ciencia economía se caracteriza, además de por su objeto y método, porque se propone como una auto-interpretación de la sociedad de la que emerge. Entre el sistema de mercado y su auto-interpretación analítica se forma un todo de mutua interdependencia. La teoría económica da unidad sistemática, inteligibilidad y significado, a lo que de otro modo se presentaría como una realidad incoherente.

El sistema económico es lo que los miembros piensan que es, y la economía les dice qué pensar; pero lo que piensan acerca de ella está influenciado por sus experiencias en el sistema y, a su vez, depende de cómo se interpreta aquello que se experimenta como realidad económica. (Weisskopf, 1971: 17)

Como la fortaleza de nuestras apreciaciones depende de las creencias que habilitan nuestra interpretación de la realidad, si la sociedad es pensada como un mercado, lo que importa al actor con recursos es la manifestación exitosa de su preferencia; y esta razón, unifica los hechos y valores que desempeñan una función legitimadora del estatus quo. Una idea formal de racionalidad se convierte en una ideología que estabiliza culturalmente una situación, creencias y razones se conjugan para aliviar el peso muerto de la represión.

Pero la estabilidad de una 'razón conformista o conservadora' peligra en el estadio iluminista de una 'razón crítica': la represión moderna de las existencias no se sostiene ya mediante una cosmovisión oficial y su sistema heredado de creencias. Habiendo privado a la represión de su racionalización, ésta se debilita aún más por la crítica que ejercen las fuerzas que se liberan. Pero es en el sujeto donde se encuentra la interacción causal de estos procesos, puesto que, gracias a la crítica se hace conciente de la represión, la reconoce como una parte de su personalidad, y, en consecuencia, en su intimidad socava el sistema establecido.

III-1. Conciencia y existencia

Siendo capaz de conciencia como espectador, el hombre 'es' al mismo tiempo que sabe que 'es'. Pero así como las diversas formas de su conciencia lo anclan a la situación, su memoria, imaginación y visión de futuro, le permiten trascender su ubicación, liberarse de lo que 'es' en la experiencia sensorial inmediata.

En la relación sujeto-objeto se manifiesta una estructura polar de la existencia humana que presupone una separación Yo-Mundo como articulación ontológica fundamental. Pero esta estructuración dialéctica constitutiva también puede convertirse en fuente de 'alienación existencial'. Cuando nos referimos a la realidad, normalmente nos abstraemos de esta presuposición inevitable: que la realidad fenoménica se compone a partir de un 'yo' que la percibe. Y es esta estructuración existencial la que nos descubre sus peligros: si nos concentramos en lo que está fuera, nos desentendemos de nosotros mismos como sujetos; si nos concentramos en nosotros como sujetos, nos alejamos del mundo. Esta trágica dicotomía de la atención, que puede, o no, verse acompañada de la sensación de 'hallarse separado de sí' o de los demás, resulta inevitable y normalmente se manifiesta en el impulso de alcanzar aquello que se desea o prefiere.

Una conciencia de la fatal frustración que acompaña todo destino humano, puede provocarnos ansiedad, angustia y hasta hundirnos en la más profunda 'languidez melancólica'. Para escapar de ella, se puede intentar eliminar la conciencia por medio de la intoxicación, la pasividad apática; o bien, afirmar la conciencia expandiéndola hacia una síntesis no destructiva con su objeto, un balance o equilibrio superador del polo atención-desatención, la reconciliación con el mundo, de uno mismo y los demás.

III-2. Escasez económica y escasez existencial. Autoalienación y estratificación social

Además de la polarización de la atención, la alienación puede producirse por la separación entre la actualidad y potencialidad propia de la conciencia. Al trascender los límites de su existencia, al

proyectar sus potencialidades, el hombre puede captar lo que 'es' y proyectar lo que 'podría ser'. Pero si bien puede captar su potencial está confinado a lo actual. Paradójicamente, las bases de la libre elección nos muestran su contrario. Dada nuestra naturaleza finita y condicionada, toda decisión supone el sacrificio de alternativas que, tras la acción, se tornan imposibles: el hombre es libre, principalmente, para renunciar a sus posibilidades.

Por este camino, el principio económico de escasez encuentra su fundamento existencial en la renuncia. En su uso analítico, el principio postula un abismo infranqueable entre medios y fines que justifica un objetivo de crecimiento indefinido que es relativo a la cultura de la sociedad industrial y reduce las aspiraciones humanas a una única dimensión. Pero la noción existencial de escasez no es relativa a una cultura o época, sino a la finitud y trascendencia de la conciencia. Por razones económicas, una comunidad puede proponerse la salvación común, una sociedad luchar contra la pobreza o la desigualdad, moderar su consumo o minimizar su impacto ambiental.

La escasez económica, como la escasez existencial, plantea un problema de asignación que involucra el sacrificio de posibilidades. En la consideración de las motivaciones, las capacidades y los costos de cualquier asignación concreta, la escasez existencial enfrenta al hombre con el problema de su vida: cómo administrar un tiempo y una energía limitados por la edad y la mortalidad.

Este problema de ajuste y supervivencia nos enfrentan Al peligro de la alienación, porque la conciencia de una elección implica el reconocimiento del sacrificio y la renuncia. Esta alienación no debe confundirse con un dato existencial: el hombre no es 'libre' en el sentido de 'arbitrario' y 'omnipotente', está condicionado por su fisiología, historia personal, educación y ambiente social. Los patrones de evaluación que, normalmente, permiten establecer la conformidad del comportamiento individual con las expectativas sociales, se transforman en obstáculos. La alienación es una represión internalizada que afecta los desempeños de un individuo que realiza menos de lo que podría, dadas sus potencialidades, o alcanza algo diferente de su mejor deseo.

A través de la internalización de normas y valores, éstos llegan a ser parte de la mente individual e inducen las elecciones socialmente requeridas. Pero estos sistemas normativos o valorativos, que influyen en el pensamiento, sentimientos y acciones, tienen un contenido colectivo supraindividual que no se confunde con la totalidad de la persona. Siempre hay propensiones que no pueden ser realizadas, potencialidades que son negadas porque no son socialmente aceptadas. En esta raíz social de la alienación se encuentra la dicotomía entre rasgos manifiestos y ocultos de las tendencias y fines humanos. Que la alienación tenga lugar implica un extrañamiento entre las partes de la personalidad, provocada por una estratificación social reforzada por la cultura dominante. Los individuos y sus grupos se jerarquizan por el éxito alcanzado en la realización de los valores internalizados como legítimos. Así, en su propia ubicación en situación el individuo reproduce la estratificación social del poder, el bienestar, el estatus, la dignidad o el respeto a sí mismo.

Queda claro que el hecho del condicionamiento, no determina cuáles rasgos de la personalidad serán reprimidos ni qué represión es socialmente necesaria. Ni el desarrollo económico precisa reducirse al crecimiento del Producto Bruto Nacional ni nuestra autoestima atarse a una noción socialmente legítima de éxito o bienestar. Por otra parte, tampoco la

necesidad del sacrificio y la renuncia restan sentido a la libre elección o al juicio moral. El conservadurismo o el conformismo son actitudes éticas y políticas que tienden a ignorar que el cambio histórico es impulsado por el intento de establecer un equilibrio entre fuerzas opuestas, reconciliar lo que ha sido separado. Pero esto, que es imposible, permite lo posible: si las condiciones están maduras para un cambio, remediar las condiciones particulares y específicas de la alienación en una sociedad dada.

IV-. Epistemología, economía y filosofía política

En contraste con un enfoque instrumentalista que separa la economía positiva de la economía normativa, tanto la aproximación de Hirschman como la de Weisskopf reconocen críticamente la relevancia filosófica y política de los modelos económicos.

Partiendo de una aproximación fenomenológica, Weisskopf descubre un punto común con el análisis de equilibrio: ambas elaboraciones pueden concebirse como propuestas de solución a problemas de asignación. Pero el enfoque neoclásico ortodoxo ignora la distinción entre una noción *económica* de una *existencial* de la escasez, entre la satisfacción instintiva de una necesidad natural y la satisfacción intencional que expresa, o reprime, una parte de la personalidad. Por estas razones, el análisis neoclásico puede funcionar como una ideología conformista que impulsa secretamente a una adaptación resignada a la estratificación establecida y su alienación existencial.

Pero el funcionamiento ideológico clásico de la democracia o su mercado libre, emergieron como ideas utópicas críticas de la autoridad monárquica, el orden aristocrático, las regulaciones y las restricciones mercantilistas. El uso neoclásico ortodoxo registra, en un estadio subsiguiente, la supremacía de una razón técnica, carente de contenido y valor, que ha sustraído a la forma crítica del pensamiento liberal original toda sustancia utópica o normativa.

Pero más allá de este vaciamiento y del funcionamiento ideológico del enfoque neoclásico, persiste la necesidad de la racionalización, de la búsqueda de una categoría más allá y por encima del sistema de valores sociales y sus instituciones, a partir del cual su pretensión de legitimidad pudiera ser atacada y restablecida. Por este camino fenomenológico, un enfoque económico marxista puede oponerse a una ideología conservadora que naturaliza lo existente y propiciamos una razón crítica sustantiva.

Pero la crítica fenomenológica, si reconoce la potencia teórica, la virtud ordenadora o sistemática de un modelo simple, pierde la fecundidad paradójica que surge de analizar las fallas de un sistema competitivo. En este sentido, Hirschman propone un camino alternativo que permite vincular la economía y la política centrándolas en el problema del deterioro de empresas, organizaciones y estados.

Al remover el postulado de racionalidad plena y admitir la posibilidad del comportamiento ineficiente, del desempeño sub-óptimo, el análisis no sólo gana en realismo sino que, tempranamente, se pone de manifiesto la importancia que la detección de fallas o pérdidas de calidad y, consecuentemente, la insatisfacción de los clientes o los ciudadanos, tiene para la gestión de una autoridad administrativa.

La proposición de que la estabilidad de una organización competitiva depende de la sensibilidad de algunos clientes 'alertas' pero también de la ignorancia o insensibilidad de otros 'inertes'; se puede contraponer con una concepción política más cruda que sostiene que es

importante la difusión de una apatía generalizada en la ciudadanía para que el sistema democrático permanezca estable y se modere su conflicto social. Desde el punto de vista económico propuesto por Hirschman, si la supervivencia de una empresa, la estabilidad de una élite en un sistema de partidos depende de la reacción de la organización ante las fallas, una demanda dispuesta a salirse rápidamente frente al deterioro de la calidad o la declinación de la actuación, llevaría al sistema al mejor funcionamiento y provocaría una administración atenta a la insatisfacción. Pero esta orientación de la atención, la sensibilidad para la reacción, también depende de que clientes alertas y bien informados, o ciudadanos no apáticos, actúen como sistema de información relevante. Esto tampoco quiere decir que el funcionamiento adecuado de la democracia requiera de una opinión pública alerta, activa y expresiva en sumo grado sino, una composición de públicos inertes o apáticos y públicos comprometidos y militantes.

Pero el análisis de Hirschman en contraste con el de Weisskopf, exhibe también una sofisticación. Mientras toda represión social implica la alienación parcial de la personalidad en un sistema estratificado y su debilitamiento crítico permite la liberación; Hirschman reconoce que la no utilización de todos los recursos potenciales no sólo implica represión sino que permite reacciones ciudadanas fuertes e inesperadas cuando sus intereses vitales resultan más directamente amenazados. Al mismo tiempo, la cultura política no sólo asegura la conformidad sino que, en situaciones críticas o sin salida, concentra la atención en una agenda política y moviliza la protesta: los tópicos de la declinación, el subdesarrollo ineficiente, la corrupción y la incapacidad o incompetencia de las autoridades para detener la inflación, la desigualdad y la exclusión crecientes. Con el fin de la crisis o el retorno del crecimiento, la mayoría de los ciudadanos puede volver a la apatía frente a una actuación que no deja de ser ineficiente ni corrige la ineficacia pasada. Ahora, la declinación o el deterioro de la actuación política se manifestaría como traba, freno u obstáculo al desarrollo.

Notas

¹ Relacionando la función de salida con la función de reacción, la organización puede estar interesada en mantener un nivel de deterioro tal que su recuperación conduzca a un mejoramiento.

Referencias

- Hirschman, A. O. (1970). *Salida, voz y lealtad. Respuestas al deterioro de empresas, organizaciones y estados*. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica, 1977
- Koopmans, T. C. (1957): *Tres ensayos sobre el estado de la ciencia económica*. Barcelona. Antoni Bosch, 1980
- Weisskopf, W. A. (1971). *Alienation and Economics*. New York: Dutton & Co.