

I. OBJETO DE ESTUDIO

Esta investigación tiene como principal propósito de estudio la comunicación en el contexto empresarial. En concreto, la investigación que presentamos se acoge con la finalidad de establecer una propuesta instructiva que esté especialmente concebida para uno de los integrantes de la empresa más destacado, el directivo empresarial.

De este modo, todo el planteamiento y desarrollo de esta tesis de investigación se fundamenta en un interrogante fundamental que da sentido y forma a todos nuestros planteamientos. Éste interrogante es el siguiente: ¿Qué podemos hacer para instruir comunicativamente al directivo de la empresa?

Esta pregunta, a buen seguro, se prestará a múltiples respuestas y a variados planteamientos de la cuestión, pero, en el caso que nos ocupa cabe destacar un tratamiento de ella que procede de nuestra formación como lingüistas y, por lo tanto, como profesionales de la lengua, ya en su estado teórico, ya en su estado práctico y, consecuentemente, en torno a la *praxis* comunicativa, de la forma como lo vamos a plantear en las páginas de nuestra investigación. De este modo, y atendiendo a las necesidades de renovación y de actualización de la disciplina lingüística, en nuestros planteamientos haremos notar la incorporación de otras disciplinas, no propiamente lingüísticas, que, sin duda alguna, se unen a ella al tratar sobre la práctica comunicativa.

Con esta última advertencia queremos hacer notar que, en nuestro tratamiento sobre la comunicación empresarial intentaremos poner en evidencia el papel del lingüista ante una realidad tan emergente y de tanta actualidad como la que hemos citado, valiéndonos, en cualquier caso, de todas las ciencias que se orientan hacia el tratamiento de esta cuestión, y logrando, de este modo, una suerte de interdisciplinariedad a la que, sin duda alguna, está abocado el objetivo que pretendemos lograr con nuestra investigación y que ya fue citado con anterioridad.

Así, el sentido final de esta tesis es el de lograr un plan instructivo, con el objetivo de saciar las necesidades comunicativas de un profesional de la empresa determinado, tal y como es el directivo empresarial. No cabe duda de que la comunicación, en el seno mismo de la empresa, adquiere un papel de notable importancia, llegando a ser, incluso, decisivo para el óptimo desarrollo de esta entidad industrial. Es generalmente aceptada, de hecho, la idea de que, en muchas

ocasiones, el éxito o fracaso de una actividad propiamente empresarial depende, en gran medida, de las habilidades comunicativas de aquel profesional sobre el que recae el cargo de llevarla a cabo.

Una muestra evidente del papel tan crucial que tiene la actuación comunicativa en el funcionamiento de la empresa lo forma la cantidad ingente de libros, cursos, talleres y otras muchas actividades y programas que se orientan en este sentido. No obstante, en este estudio pretendemos diseñar un plan instructivo que logre ajustarse a las necesidades, específicas, del directivo empresarial, sobrepasando la propuesta de una mera formación basada en principios tan básicos y simples que puedan encontrar fácil aplicación a cualquier situación comunicativa sobre la que se dispongan. Nuestro propósito, en consecuencia, es lograr establecer un plan instructivo que sepa combinar lo que ya se ha dicho a este respecto con la originalidad a la que se presta un plan que tienen la propiedad de hacer converger teorías procedentes de todas las disciplinas que, de un modo u otro, han tomado la práctica comunicativa como objeto de su estudio.

II. PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

Estudiamos la comunicación empresarial con el propósito de establecer una propuesta de instrucción comunicativa orientada al profesional de la empresa. En este sentido, vamos a intentar conocer qué hay hecho, cómo se aplica, qué se puede hacer, conocida la situación en la que se encuentran estos estudios y su aplicación actual, y, finalmente, cómo se puede aplicar nuestra propuesta.

La tesis se plantea a partir de tres hipótesis, se sustenta en un marco teórico desde el que se desarrolla la investigación y se estructura en una serie de partes y epígrafes, de forma que esto hace posible la verificación y el alcance de las conclusiones.

II. I. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

Con el fin de alcanzar los objetivos propuestos, partimos de las siguientes hipótesis:

1ª Hipótesis:

La comunicación tiene especial importancia en el desarrollo de la actividad empresarial.

Además de que esta cuestión pueda ser fácilmente admitida por cualquier persona aunque no pertenezca a dicho ámbito profesional, tal y como hemos puesto en evidencia más arriba, es necesario que dicha hipótesis sea constatada por parte de las fuentes más próximas a dicho sector, con el fin de conseguir un aporte de autenticidad y, por lo tanto, su completa verificación. Para lograr este propósito y, por lo tanto, justificar el objetivo que pretende alcanzar esta investigación, analizaremos qué respuesta está teniendo esta cuestión de la formación comunicativa de los profesionales de la empresa, en las distintas vías de formación existentes; al tiempo que conocemos el testimonio directo de ciertos responsables de determinadas empresas de nuestra Región, las cuales cuentan con un gran reconocimiento a nivel nacional e internacional, por la adecuada combinación entre tradición y modernidad que muestran en su metodología y desarrollo empresarial.

2ª Hipótesis:

Reconocemos, hoy día, la existencia de una nutrida tradición teórica que tiene en la práctica comunicativa su principal objeto de estudio.

Para abordar la cuestión de la práctica comunicativa no parece nimio que nos remitamos a disciplinas como la Retórica¹, fundamentalmente, la Pragmática o la Lingüística Aplicada, teniendo en cuenta nuestra formación como lingüistas. La dimensión, precisamente, aplicada a la que se prestan las citadas ciencias hace adecuada su combinación con los principios procedentes de otras disciplinas, también de orientación comunicativo-aplicada, logrando, de este modo, la necesaria interdisciplinariedad a la que, sin duda alguna, está abocada la finalidad que pretendemos lograr con nuestra investigación.

¹ A lo largo de este trabajo de investigación, emplearemos las mayúsculas para referirnos a las diversas disciplinas como, por ejemplo, la Retórica, la Pragmática, la Lingüística, la Economía, etc. No obstante, respetaremos la elección realizada por los diferentes autores al integrar citas procedentes de sus textos.

3ª Hipótesis:

Es posible realizar una propuesta de instrucción en habilidades comunicativas que se ajuste a las necesidades de los profesionales de la empresa.

Si esto es así, debemos crear una propuesta de instrucción adecuada a las necesidades que se derivan de la práctica comunicativa de un determinado integrante de la empresa, de manera que se haga patente la definición de sus propósitos y la valía de sus planteamientos. En consecuencia, se concibe como requisito indispensable conocer qué se le ofrece a dicho profesional, hoy día, para solventar sus posibles carencias en este ámbito; qué efectividad tienen dichas propuestas y, en cualquier caso, y llevados por los conocimientos que se derivan del planteamiento de estas cuestiones, elaborar la propuesta más conveniente a los condicionantes que definen, en el caso que nos ocupa, al directivo empresarial, siempre teniendo en cuenta su importante labor comunicativa.

II. II. MARCO TEÓRICO

Esta investigación concilia la aportación de los campos teóricos pertenecientes a las siguientes disciplinas: la Retórica, la Pragmática, la Lingüística Aplicada, la Psicología y las teorías empresariales y económicas, así como la relativa a todos aquellos trabajos que, de procedencias muy diversas, han tratado sobre esta cuestión desde una perspectiva divulgativa.

De esta forma, y en correspondencia con la ciencia que hemos citado en primer lugar, nos parecen adecuadas las siguientes palabras de Baylon y Mignot que, sin duda alguna, justificarán nuestra elección: “la **retórica** es el primer campo del saber que se interrogó sistemáticamente sobre el lenguaje en tanto que medio de comunicación, y por otra parte, que propuso técnicas sistemáticas para hacer más eficaz la acción comunicativa²”.

En estas palabras se ponen al descubierto, de forma muy sintética, pero en cualquier caso acertada, las principales razones que nos han llevado a hacer de la Retórica la disciplina más recurrida en los planteamientos que integran esta tesis. Tengamos en cuenta que, como pusimos de manifiesto más arriba, nuestro propósito fundamental es establecer una propuesta de formación en habilidades

² Baylon, Ch. y X. Mignot (1996): *La comunicación*, Madrid, Cátedra, pp. 202.

comunicativas para un determinado sector profesional. Con este objetivo más inmediato, no nos puede caber la menor duda de que hemos de recurrir a una disciplina que destaque por su tratamiento de la realización comunicativa con base, fundamentalmente, pedagógica, tal y como es el caso de la Retórica.

Asimismo, no podemos pasar inadvertido el hecho de que esta disciplina haya servido, de forma constante, a las necesidades comunicativas propias de cada época, siempre con propósito instructivo, sabiendo conjugar a la perfección en su esquema básico la tradición y la modernidad, ésta última suscitada por las características propias de cada momento. La formación del orador ha sido, por lo tanto, la finalidad más inmediata de los planteamientos retóricos desde sus orígenes, en la medida en la que éste se proponía la obtención del éxito en sus intervenciones discursivas o textuales. El mencionado éxito, como sabemos, se materializa en la persuasión del auditorio en cuestión.

Está justificado, en consecuencia, que recurramos a la Retórica en el tratamiento de la cuestión que sustenta esta investigación, ya no sólo por su planteamiento pedagógico, sino, además, si tenemos en cuenta el papel de la persuasión en la práctica comunicativa que se localiza en el contexto empresarial y, más concretamente, como veremos, en la que se deriva del directivo empresarial.

Nuestro recurso a la **Pragmática**, en segundo lugar, queda suficientemente justificado si tenemos en cuenta que ésta es una disciplina cuyos planteamientos teóricos también se orientan a la realización comunicativa. La cercanía, en ciertas propuestas, entre la Retórica y la Pragmática será puesta de manifiesto, explícitamente, en el desarrollo de esta investigación, de manera que se justifique la implicación de ambas en el diseño de nuestra propuesta de formación. Asimismo, y en consonancia con esta última afirmación que acabamos de hacer, se hace necesario matizar que, sobre todo, al diseñar nuestra propuesta instructiva tendremos en cuenta todos aquellos principios teóricos que, en tanto que integrantes de la Pragmática, están concebidos con una finalidad instructiva, orientada a la práctica comunicativa de aquél para el que se proponen.

Asimismo, hemos de advertir que la forma a la que se acogen dichas indicaciones comunicativas procedentes de la disciplina pragmática están, como sabemos, especialmente concebidas, fundamentalmente, para la práctica interactiva, lo cual supone la perfecta complementación de la teoría retórica en

tanto que ésta es, como hemos expuesto más arriba, fundamento imprescindible de toda nuestra investigación.

De esta forma, y como cabe intuir, la materialización del objetivo que sustenta toda nuestra investigación adquirirá la forma de **Lingüística Aplicada**. No cabe la menor duda de que el planteamiento de la Lingüística en consonancia con las características y necesidades de la actualidad, no puede sino hacernos reformular una Lingüística estrictamente teórica en una Lingüística Aplicada, abierta a la participación de otras disciplinas que le sirven de complemento. Sólo de esta manera se logrará que la ciencia del lenguaje se actualice y se establezca en consonancia con las necesidades del momento presente.

Con respecto a la **Psicología**, consideramos que queda justificada su integración en la investigación que presentamos si tenemos en cuenta que trataremos aquella rama de esta disciplina que se concibe con finalidad en el estudio del proceso comunicativo, en concreto, en el modo de proceder y de actuar de los intervinientes en él. Además, si partimos del hecho de que el tipo de comunicación al que nos referimos en esta tesis de investigación es aquel que se contextualiza en el seno de la empresa, no cabe duda de que la persuasión se convertirá en su finalidad más inmediata, y que, por lo tanto, la Psicología formará una parte importante de nuestra propuesta de formación.

Asimismo, atenderemos a la aportación que se deriva de la cantidad ingente de manuales³ de carácter **divulgativo**, muchos de ellos conocidos como de “auto-ayuda”, que tratan sobre esta cuestión de la comunicación en la empresa. El reconocimiento de la contribución decisiva de la práctica comunicativa en entornos profesionales, como el empresarial, se ha materializado en una respuesta que se traduce en la publicación de cuantiosos manuales y bibliografía, en general, que trata sobre esta cuestión. Nosotros nos remitiremos a dicha aportación bibliográfica, tanto para mostrar el tratamiento que le da a nuestro objeto de estudio como para orientar nuestra propia propuesta de formación.

Por último, se hace necesario que recurramos a las **Ciencias Empresariales y Económicas** si lo que queremos es tratar sobre la comunicación, precisamente, empresarial. Sólo de esta manera podremos conocer la estructura de la empresa, sus

³ Dado el sentido despectivo que se suele asociar al término “manuales”, éste será empleado por nosotros, mayoritariamente, para referirnos a aquellos trabajos que se caracterizan por ser divulgativos y que, en consecuencia, destacan por su escasa fundamentación científica o teórica.

niveles integrantes, el papel de la comunicación en su funcionamiento interno y externo, etc. Dichos conocimientos, siempre ajustándolos a los condicionantes y limitaciones que supone nuestra propia formación como lingüistas, no sólo los hemos querido obtener mediante la teoría que desarrollan las obras relativas a dichas cuestiones, sino que, además, hemos considerado adecuado ampliar dichos planteamientos a partir del testimonio, concreto y directo, de los representantes de algunas de las principales empresas alimenticias de nuestra Región.

Tal y como corresponde a una investigación como la que nos proponemos desarrollar, nos parece apropiado que se muestre la conjunción de disciplinas tan, aparentemente, distantes y variadas, pero que, al fin y al cabo, tienen un mismo objeto de estudio, la comunicación o, más concretamente, el desarrollo del proceso comunicativo con unos fines muy precisos.

II. III. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

El contenido de la investigación se desarrolla siguiendo un planteamiento por partes, haciéndoles corresponder a cada una de ellas una serie de contenidos como los que presentamos a continuación:

Parte Primera. Evolución histórica de la Retórica

En esta parte inicial hemos querido mostrar cómo la Retórica siempre ha estado al servicio de las necesidades comunicativas propias y generadas en una determinada época. A estas variadas finalidades se ha ajustado su plan pedagógico que tiene como finalidad más inmediata lograr que el futuro orador para el que se planteaba dicha enseñanza, estuviese lo suficientemente habilitado como para conseguir elaborar un texto o discurso que destacase, sobre todo, por su efectividad, esto es, la persuasión del auditorio determinado. De esta forma, con la adopción de un planteamiento de la cuestión que sigue el devenir del desarrollo histórico de nuestra disciplina, se pondrá de manifiesto que la Retórica mantiene su esencia cuando se la plantea de forma íntegra, total y con la misma identidad con la que nació.

No es nuestra pretensión, por lo tanto, la de ofrecer en esta parte de nuestro estudio una redacción de obras y autores pertenecientes a cada uno de los periodos históricos que señalamos, sino que, antes bien, nuestro objetivo fundamental es poner en evidencia el papel activo de la Retórica, mostrando su concepción en cada

época histórica y su modo de asumirla y proyectarla, según los aspectos caracterizadores de cada una de ellas. Esto no nos inhibirá, sin embargo, de aludir y citar ciertos autores u obras que nos servirán para ejemplificar la teoría desarrollada al respecto, si bien dicha remisión a dichos autores u obras más bien obedecerá a una selección interesada.

Parte Segunda. La formación en habilidades comunicativas de los profesionales de la empresa: Estado de la cuestión (¿Qué se hace?).

El propósito fundamental de esta parte de nuestra investigación es dar a conocer el estado de la cuestión del elemento que estamos estudiando, la comunicación empresarial. De esta forma, en este segundo epígrafe nos proponemos mostrar cuáles han sido las perspectivas desde las que se ha tratado la formación en habilidades comunicativas, qué formas han adquirido, qué órganos han promovido este tipo de formación, cuál es su calidad, a qué planteamientos teóricos remiten, etc.

En realidad, el motivo principal que justifica la elaboración de esta parte de nuestro estudio es el evidente incremento cuantitativo, más que cualitativo, que ha recibido este tipo de instrucción durante los últimos diez o quince años, sobre todo, siendo éste uno de los criterios fundamentales que nos lleva a considerar nuestro objeto de estudio y nuestra propuesta como algo de plena actualidad.

El estudio de estos planteamientos instructivos, además, nos será de gran ayuda cuando de los que se trate sea de elaborar nuestra propuesta de instrucción, remitiéndonos, consecuentemente, a la teoría desarrollada en esta parte de nuestra investigación.

Parte Tercera. Aplicación actual de los métodos de instrucción en habilidades comunicativas al profesional de la empresa (¿Cómo se aplica?)

De forma complementaria a la parte anterior, en la que nos ocupa procederemos a mostrar cómo se aplica esa oferta instructiva que conforma una realidad vigente y emergente en la actualidad. Con este fin más inmediato, procederemos, inicialmente, dando a conocer todos los aspectos que definen y caracterizan la empresa actual de manera que se puedan obtener criterios suficientes para la clasificación de las empresas que, en el segundo epígrafe

fundamental de esta parte de nuestra tesis, convertiremos en objeto de nuestro estudio.

Así, mediante el testimonio directo de dichas empresas podremos satisfacer dos puntos fundamentales de esta investigación, y en concreto de esta parte, a saber, por un lado, verificar que la teoría desarrollada sobre la empresa actual tiene su aplicación en las entidades industriales más representativas de nuestra Región y, por otro lado, nos servirá para guiar nuestra propuesta formativa en habilidades comunicativas ya que estas empresas nos darán testimonio sobre aspectos fundamentales tales como: el modo de plantear este tipo de instrucción hoy día, la valoración de la comunicación en la empresa actual, sus niveles de desarrollo y actuación, su papel en el funcionamiento interno de la empresa, etc., al tiempo que podremos determinar el profesional concreto al que podemos orientar, especialmente, nuestra selección de contenidos instructivos, así como las características concretas de su labor profesional.

Parte Cuarta. Propuesta de instrucción en habilidades comunicativas dirigida al directivo empresarial (¿Qué se puede hacer?)

Con esta parte cuarta de nuestra investigación iniciamos nuestra contribución más original. Así, en este apartado, y estableciendo un paralelismo con el segundo, veremos cuáles son los planteamientos teóricos que, desde nuestro punto de vista habrían de fundamentar una propuesta instructiva como la que nos proponemos esbozar en la parte siguiente a ésta. Consecuentemente, veremos las divergencias y convergencias existentes entre la Retórica y la Pragmática, poniendo de manifiesto cuáles serán nuestras preferencias teóricas, al tiempo que éstas quedarán justificadas.

De nuevo, se hace necesario advertir que las relaciones entre estas dos disciplinas a las que nos referiremos en esta cuarta parte de nuestro estudio, tanto en lo concerniente a las convergencias como en lo relativo a las divergencias, responden a nuestros intereses en este trabajo y, por lo tanto, no se descarta la existencia de otros y más variados motivos que puedan provocar asociaciones y disociaciones entre ambas.

Parte Quinta. Aplicación de nuestra propuesta de instrucción en habilidades comunicativas dirigida al directivo empresarial (¿Cómo se puede aplicar?)

Esta parte última de nuestra investigación expone nuestra propuesta instructiva en habilidades comunicativas para un profesional determinado, a saber, el directivo empresarial. Como cabe intuir, en esta parte quedará sintetizada buena parte de la teoría desarrollada en las partes anteriores a ella, en tanto que con su aportación podremos conseguir: determinar el tipo de perspectiva teórica que va a adoptar nuestra propuesta; definir el profesional de la empresa para la que está especialmente concebida, teniendo en cuenta su organización interna, los elementos componentes o las funciones comunicativas principales de dicho rol profesional; establecer las líneas teóricas fundamentales que van a orientar nuestra propuesta, así como las secundarias y complementarias, etc.

Tal y como quedará puesto de manifiesto en esta quinta parte de nuestra investigación, de la teoría retórica extraeremos el esquema propuesto por ella para la elaboración y pronunciación de un discurso eficaz, el cual adecuaremos a las necesidades del directivo empresarial. Este sistemático recurso que nos ofrece la Retórica y que nosotros adoptamos para nuestro planteamiento original, será el mantenido por toda una tradición que cuenta con miles de años, si bien, nosotros lo modificaremos en consonancia con las carencias, condicionantes, limitaciones y requisitos de la realización comunicativa actual, y en concreto la correspondiente con el entorno comunicativo de la empresa y del directivo empresarial, logrando una suerte de mezcolanza entre tradición y actualidad que desembocará en una propuesta de instrucción perfectamente realizable y aplicable.

No obstante, hemos de advertir que en esta parte de nuestro estudio no hemos procedido a la elaboración de un libro en cuanto tal, sino que nuestro objetivo más inmediato ha sido el de establecer y concretar una serie de contenidos que, en cualquier caso, podrían fundamentarlo.

III. DISPOSICIÓN DE LA BIBLIOGRAFÍA

Para concluir con esta investigación hemos incluido un apartado en el que se recopilan todas aquellas obras que han sido consultados por nosotros para la elaboración de la misma. No encontraremos en ella, por lo tanto, aquéllas que han sido citadas en la Primera Parte de este estudio con la única pretensión de poner en

evidencia su producción en una determinada época histórica y, por lo tanto, su integración en la tradición retórica.

La disposición en la que nos podemos encontrar dicha bibliografía obedece a dos criterios fundamentales, a saber:

Por un lado, hemos querido facilitar la labor de búsqueda de las referencias bibliográficas que se citan o fundamentan el desarrollo de cada una de las partes que componen nuestra tesis de investigación. De este modo, hemos intentado que la bibliografía en cuestión apareciese distribuida en consonancia con los principales epígrafes que integran el estudio.

Además, no puede pasar inadvertido que uno de los perfiles a los que se adhiere este estudio es el documentalista en tanto que pretende poner en evidencia la producción bibliográfica que, en relación con nuestro tema de estudio, ha visto la luz durante los últimos años. Así, todos estos manuales aparecen en el lugar correspondiente del punto bibliográfico que está dedicado a la Segunda parte de nuestra tesis, manteniendo las mismas divisiones en las que la hemos articulado, y en donde también aparecen aquellos otros libros de los que nos hemos valido para el desarrollo de la misma.

En segundo lugar, y obedeciendo en este caso a la distribución más tópica y tradicional, hemos dispuesto todas las referencias bibliográficas siguiendo el orden alfabético correspondiente al primer apellido del autor en cuestión. Asimismo, se hace necesario destacar que el criterio que hemos seguido para la disposición de obras que pertenecían a un mismo autor ha sido el correspondiente a la consecución cronológica, de manera que hemos dispuesto en primer lugar aquella obra que fue publicada en un año anterior y que, en consecuencia, se presenta como la más antigua.

Nos parece de interés aludir al espacio que hemos dedicado a la recopilación de todas aquellas direcciones electrónicas que hemos consultado y que aparece en último lugar. Como se verá, en este punto, se citan, fundamentalmente, las direcciones correspondientes a las distintas universidades españolas, a determinados centros de formación, así como al denominado “Panel Empresarial”. No aparecen, por lo tanto, en este lugar, las referencias electrónicas que se corresponden con determinados artículos que se presentan en dicho formato digital, dado que éstas se integran con el resto de las referencias bibliográficas y,

consecuentemente, siguiendo el mismo sistema de cita que la restante bibliografía consultada, en este caso, impresa.

También se hace necesario apuntar que las ediciones de las obras clásicas que han sido utilizadas para la elaboración de esta investigación, aparecen recogidas en esta sección dedicada a la bibliografía. A lo largo de nuestro texto, más concretamente en las citas que se hacen de sus correspondientes autores, es donde se alude al año correspondiente a dichas ediciones.

Además, también hemos procurado que, sobre todo en los casos en los que se trae a colación alguna cita de Aristóteles y Quintiliano, se haga explícito el párrafo concreto en el que se integra (modo de cita éste que también seguimos en el caso de la magna obra de Lausberg), así como el libro y el capítulo correspondiente, tal y como es el procedimiento que hemos seguido con las citas o referencias que han sido extraídas de la obra *Institutio Oratoria* de Quintiliano. Con este sistema de cita, nuestra pretensión ha sido la de facilitar el hallazgo de los contenidos de los que nos hemos valido para la elaboración de este estudio en las obras de referencia que hemos empleado.

Por último hay que añadir que todos aquellos artículos, comunicaciones o participaciones en congresos de diversa índole que aún no han sido publicados, se recogen en la parte dedicada a la Bibliografía con una anotación que indica que están “En prensa”. No obstante, hemos considerado conveniente que sí que apareciese una fecha de manera que se pudiera establecer un orden en la exposición de estos trabajos en los que se fundamenta buena parte de esta investigación, por lo que la fecha que aparece en estos casos se corresponde con el año en el que se presentó esa contribución al evento correspondiente y, por lo tanto, el año en el que se celebró.