



XXVII Congreso Nacional y I Internacional de Lingüística, Literatura y Semiótica



Homenaje a
Carlos Patiño Roselli, Rafael Humberto Moreno Durán
y Jairo Aníbal Niño

El significante del control. Características lingüísticas y sociales del discurso del control en los sitios web de algunas organizaciones empresariales ubicadas en Medellín y que tienen relaciones multinacionales

Sonia López Franco
Universidad Eafit

Esta ponencia pretende dar cuenta de la metodología a usar en la tesis doctoral, que centra su estudio en la estructura del discurso del control; esto es, en el significante del control que usan los empresarios en sus discursos. La estructura lingüística (el significante, desde la perspectiva sausseriana)¹ del control se busca en los discursos que las empresas exponen públicamente en espacios como internet, específicamente, en sus sitios web, así como en algunos documentos oficiales; esto es, textos de carácter institucional que representan a la organización y la hacen diferente como: contratos, manuales de convivencia y políticas internas.

Esta investigación, que apenas inicia, tiene como objetivo identificar la estructura lingüística y las características sociales del discurso del control, a la luz del análisis crítico del discurso

¹ En palabras de Ferdinand de Saussure (1984) “llamamos signo a la combinación del concepto y de la imagen acústica [...] Proponemos conservar la palabra signo para designar la totalidad y reemplazar concepto e imagen acústica respectivamente por significante y significado [...] estos dos elementos están y se requieren recíprocamente” (1984: 86-87). De allí en adelante, la historia de la lingüística ha definido al *significante* como la estructura, aquello que está organizado, dispuesto, en un tiempo y en un espacio, que es convencional y es social, y al *significado*, como la abstracción de esa estructura. La defensa que hace Saussure de que el lenguaje es un *sistema formal* basado en la diferenciación de los elementos que lo constituyen, es pertinente para esta manera de titular el presente trabajo. Este sistema fue después llamado “estructura”. Por lo tanto, la estructura del lenguaje se basa en su diferenciación entre los signos. En los significantes, por ejemplo, su diferenciación consiste en que su sonido o su forma son distintos de otros sonidos o de otras formas de otros términos de la estructura. Respecto al significado, Saussure decía que era abstraído a partir de la relación entre los conceptos que formaban la estructura del lenguaje. Con ello quería decir que el significado no es intrínseco a la palabra, sino extrínseco respecto a los otros significados dentro de la estructura.



XXVII Congreso Nacional y I Internacional de Lingüística, Literatura y Semiótica



Homenaje a
Carlos Patiño Roselli, Rafael Humberto Moreno Durán
y Jairo Aníbal Niño

(ACD), en los discursos oficiales ubicados en los sitios web de una muestra de organizaciones empresariales.

La metodología se refiere al *cómo*, a la *descripción-argumentación* de las principales decisiones adoptadas por el investigador (Saravia, 2006). Participan de ella un conjunto de elementos que, conjugados, apoyan la búsqueda del investigador, en su orden: el marco de referencia teórico o conceptual, y el tratamiento del corpus, su conformación y el apoyo de algunas tecnologías.

El marco de referencia se divide en dos grandes elementos que describen la apuesta teórica a partir de una perspectiva interdisciplinaria y, desde esta misma línea, la decisión metodológica de partir de *una pregunta y de unos objetivos*. Para ello se vale de la combinación entre categorías y conceptos elegidos para abordar el objetivo general.

Con respecto al tratamiento del corpus, esta tesis doctoral se pliega a los cuatro pasos sugeridos por Neyla Pardo cuando de análisis del discurso se trata: Reconocimiento de un fenómeno sociocultural y la apropiación del corpus; análisis y sistematización del corpus con técnicas cuantitativas; análisis en perspectiva cualitativa que da paso a la formulación de redes semánticas, esquemas conceptuales y modelos culturales; y, análisis en perspectiva cultural-cognitiva, que permite observar e interpretar modelos y representaciones.

Marco de referencia

El análisis crítico del discurso: una propuesta interdisciplinaria



XXVII Congreso Nacional y I Internacional de Lingüística, Literatura y Semiótica



Homenaje a
Carlos Patiño Roselli, Rafael Humberto Moreno Durán
y Jairo Aníbal Niño

Son variadas las propuestas de acercamiento al discurso desde diferentes perspectivas y niveles.² Una de ellas es la de Basil Bernstein, referida en su libro *Clases, códigos y control* (1977), donde intenta construir un lenguaje que integre el macro y el micronivel de análisis del código lingüístico; esto es, el nivel de la interacción y el nivel de la estructura, con su tesis:

[...] cómo las clases (las relaciones de clase) regulan la estructura de la comunicación dentro de la familia y, de esta manera, la orientación de la codificación sociolingüística de los niños y cómo las relaciones de clase regulan la institucionalización de los códigos elaborados en la educación, las formas de su transmisión y, por lo tanto, las formas de su realización (1977: 12).

Otra propuesta es la del libro *Lenguaje y control* de Roger Fowler, Bod Hodge, Gunther Kress y Tony Trew (1983), quienes proponían una lingüística crítica, denominada *Transactivo-transformacional*, centrada en describir cómo se reproduce el poder y en saber quiénes tienen el poder, y quiénes controlan la producción de ese discurso del poder.

Por otro lado está la propuesta de Michael Alexander Kirkwood Halliday (2001), para quien la función del lenguaje es metafuncional (ideativa, interpersonal e informativa) y cada función se expresa gramaticalmente. Con él surge el contextualismo británico, que propone vínculos entre texto y contexto bajo la unidad de análisis de la oración. Norman Fairclough (2008) agrega a Halliday una función adicional del lenguaje, *la función ideacional* (el discurso contribuye a la construcción de sistemas de creencias) y propone tres niveles de análisis: textual (descriptivo), discursivo (interpretativo) y social (explicativo).

Por su parte, Teun van Dijk (1998: 45-46) sintetiza que la sociología, bajo el epígrafe de “etnometodología”, se ha concentrado en el análisis de la conversación cotidiana, las reglas de

² Aquí solo se nombran inicialmente de manera rápida, por cuanto este asunto se desarrollará con mayor atención y profundidad en el capítulo tres de esta investigación, “Antecedentes teóricos”.



XXVII Congreso Nacional y I Internacional de Lingüística, Literatura y Semiótica



Homenaje a
Carlos Patiño Roselli, Rafael Humberto Moreno Durán
y Jairo Aníbal Niño

secuenciación y las restricciones microsociales en el discurso y actos de habla en interacción. En esta línea ubica a Emanuel Schegloff. La antropología, por su cuenta, bajo el paradigma de “etnografía del habla”, analiza varios tipos de discurso usados en diferentes culturas y la narrativa bajo la teoría del mito. En esta línea ubica a William Labov y a Basil Bernstein, y concluye que la psicología social ha estudiado más los efectos del discurso y sus contenidos en el marco de un análisis de los mensajes de los medios de comunicación. Finalmente, nombra a la retórica, la estilística y la investigación literaria como las que han estudiado ciertas propiedades del discurso. En esta línea que analiza elementos más allá de los que analiza la lingüística se ubica la obra de Van Dijk.

Sin terminar de mencionar todos los casos, se puede concluir que no existe *un* modelo de análisis del discurso. Según Pedro Santander (2011: 222), no hay uno que se pueda aplicar en todos los casos de análisis; por el contrario, siempre el análisis del discurso varía según los intereses que motiven la investigación, la naturaleza de los datos estudiados, el contexto y el tipo de discurso elegido; es decir, su análisis requiere de una base interdisciplinaria.

El abordaje desde varias disciplinas se debe a lo versátil que es el discurso, pues coexiste en la vida de los sujetos: está en la historia de los hombres, está en la cognición de los individuos, en las interacciones de la vida cotidiana entre quienes lo usan, en las transacciones afectivas, en los espacios políticos, económicos, religiosos, laborales, deportivos y culturales de cada ser humano. Ese objeto es humano, es acción, es social. De ahí su complejidad y su atractivo.

Pese al pluralismo metodológico, hay preferencias y tendencias. Es posible hallar modelos que se ajusten parcialmente a determinadas características de la investigación en curso. No obstante, se puede construir un modelo paralelamente al avance de un determinado análisis; esto permite la creatividad analítica, una creatividad que gracias a la teoría y al análisis se mantienen dentro de las exigencias científicas, de acuerdo con Santander (2011: 222).



XXVII Congreso Nacional y I Internacional de Lingüística, Literatura y Semiótica



Homenaje a
Carlos Patiño Roselli, Rafael Humberto Moreno Durán
y Jairo Aníbal Niño

En consecuencia, la presente investigación se ubica en una perspectiva claramente interdisciplinaria,³ cuyo centro es el análisis crítico del discurso (ACD), porque es la disciplina que estudia los problemas sociales relacionados con los discursos institucionales y, al tiempo, dado su interés en el discurso de la dominación, integra a su labor analítica saberes relacionados con tres elementos: discurso, cognición y sociedad, los cuales exigen un cruce de disciplinas agrupadas en lo que Van Dijk llama *estudios críticos del discurso* (ECD)⁴. Alrededor de esta trilogía se han desarrollado conceptos, métodos y técnicas de análisis ciertamente interdisciplinario; esto es, basada en la combinación de elementos de análisis procedentes de la sociología, de la lingüística, de la antropología, de la psicología, de la filosofía. De allí que resulten trabajos con diferentes énfasis: 1) los que se centran en el discurso mismo o en la estructura, 2) los que consideran el discurso como comunicación en el ámbito de la “cognición”, y 3) aquellos que se centran en la estructura sociocultural.

La línea de acción metodológica

Aun así, y para una exposición clara de la metodología a desarrollar en esta labor investigativa, se sigue a Santander (2011: 207-224) cuando sugiere dar cuenta de la línea de acción que establece que es básico tener claro que el ACD, propone un saber cualitativo dentro del paradigma de la interpretación del caso a analizar. De acuerdo con este autor,

[...] la correcta y pertinente definición inicial del problema de investigación es clave. Se trata de algún modo del rayado de cancha que el propio investigador fija, por lo tanto, de

³ “El camino de la ciencia del lenguaje en las décadas venideras será textual, discursivo, comunicativo, crítico e interdisciplinario” (Van Dijk, 2009: 21-22).

⁴ Para Van Dijk: “Tanto los Estudios del Discurso como los Estudios Críticos del Discurso (ECD) utilizan una gran cantidad de métodos de observación y análisis y otras estrategias para reunir, examinar o evaluar datos, para poner a prueba las hipótesis, para desarrollar teorías y para adquirir conocimientos. No obstante, es importante advertir que hay ciertas preferencias y tendencias que responden al énfasis especial que ponen los ECD en los aspectos del abuso de poder y, por tanto, más generalmente en las condiciones y consecuencias sociales del texto y la conversación” (2009: 21). Además, “Tanto en Estudios del Discurso en general, como en los Estudios Críticos del Discurso en particular, nos encontramos con la interrelación habitual de teoría, métodos de observación, descripción o análisis y sus aplicaciones” (p. 21).



XXVII Congreso Nacional y I Internacional de Lingüística, Literatura y Semiótica



Homenaje a
Carlos Patiño Roselli, Rafael Humberto Moreno Durán
y Jairo Aníbal Niño

los márgenes y límites dentro de los cuales se va a mover de cara a su objeto de estudio y al propósito general de la investigación (2011: 208).

En primer lugar, dice Santander (2011: 208), se debe definir que el objeto de estudio de una investigación basada en el ACD —como es este caso— es de naturaleza discursiva y tiene una representación sígnica. Con ello se asegura el apoyo de todos los instrumentos metodológicos propuestos por el ACD.

En segundo lugar, señala el mismo autor que, como en toda investigación, siempre es aconsejable iniciar el problema con una pregunta de investigación que apunte a un objeto de estudio. La presente investigación parte entonces de una pregunta, ¿cuál es la estructura lingüística y las características sociales del discurso del control en las organizaciones? De ella se desprende un objetivo general, describir la estructura lingüística y las características sociales del discurso del control en las organizaciones, así como responder a tres bloques de preguntas que emergen en la medida que se avanza en el análisis.

Continúa Santander:

Cuando nuestra labor está guiada por un objetivo general, ésta es menos lineal (por eso se habla de una investigación guiada y no atada), pues no queremos comprobar un postulado; ahora cumplir el objetivo general es nuestra meta. Es ese logro el que permite dar respuesta a la pregunta de investigación y —bajo la condición de que el objetivo esté bien formulado— lo que genera nuevo conocimiento (Hurtado 2004). En este marco, el proceder será inductivo, es decir, antes que partir de la teoría mediante una formulación inferencial-hipotética, se procede empíricamente guiado por una pregunta y un objetivo general y, en tanto que avanzamos, se va logrando una construcción teórica. En este caso se habla también de un proceder emergente, pues a medida que se avanza en la investigación la teoría va emergiendo, por ejemplo, en forma de categorías de análisis nuevas, o nos vemos en la necesidad de acudir a categorías conceptuales no previstas para



XXVII Congreso Nacional y I Internacional de Lingüística, Literatura y Semiótica



Homenaje a
Carlos Patiño Roselli, Rafael Humberto Moreno Durán
y Jairo Aníbal Niño

interpretar el corpus y volver a éste con mayor seguridad, e incluso, finalizada la labor, se puede concluir el informe proponiendo una hipótesis en base al conocimiento levantado, y, de este modo, abrir espacio para futuras investigaciones (2011: 210-211).

En este sentido, esta investigación está en “un marco de relativa incertidumbre”, de pregunta y objetivo general. Así las cosas, algunas categorías de análisis no son previas sino emergentes; es decir, en tanto se va formulando el corpus, se van manifestando categorías pertinentes con las cuales analizar y describir el conocimiento obtenido. Por esto es que no se renuncia a la teoría. Todo lo contrario, y de nuevo con Santander:

La teoría es un lente con el cual miramos la realidad, por lo mismo, sin ese lente, los textos nos parecerán desenfocados, un mar amorfo de letras, y nos perderemos o ahogaremos en él. La teoría acompaña todo análisis pues incide en nuestro modo de enfrentar el objeto de estudio, de problematizarlo, en las categorías conceptuales y, evidentemente, en cómo mirar los textos (2011: 214).

Al no existir un modelo de análisis como se dijo arriba, es necesaria la participación de teorías que ayudan a visualizar lo que ocurre en las interacciones laborales, y que apoyen la construcción de un modelo propio a partir de las necesidades y de las características que del corpus vayan surgiendo. Por eso es válido también conocer las propuestas analíticas previamente expuestas.

Aun así, lo importante es preguntar siempre, ¿qué se busca en ese discurso del control? Se busca la estructura lingüística y las características sociales. Con esto, se dirige la mirada, se discrimina la búsqueda, para la correcta respuesta a la pregunta de la investigación. De ahí que se siga a Santander para buscar la coherencia metodológica:



XXVII Congreso Nacional y I Internacional de Lingüística, Literatura y Semiótica



Homenaje a
Carlos Patiño Roselli, Rafael Humberto Moreno Durán
y Jairo Aníbal Niño

Toda investigación que contemple el análisis discursivo y que quiera enfrentarse exitosamente a la interpretación signica, debe mostrar siempre una coherencia rigurosa entre categorías conceptuales, categorías discursivas, categorías lingüísticas/semióticas y recursos gramaticales de base. Bourdieu (2000) hablaba de la “vigilancia epistémica” que debe tener todo análisis social; en nuestra propuesta podríamos hablar de una “vigilancia analítica” que exige que los conceptos teóricos y los analíticos de la investigación estén relacionados con el objeto de estudio y que se apoyen mutuamente para la ejecución del análisis (Santander, 2011: 220).

Para la exposición de los conceptos teóricos y su relación con los conceptos analíticos de esta investigación, se recurre a la figura 1.⁵

⁵ Se recurre a ella a partir de lo que expone el autor: “Toda investigación trabaja con un número limitado de *conceptos teóricos clave*. Estos están en directa relación con nuestro problema de investigación, se adecuan al mismo y forman parte de nuestro marco teórico, son, de hecho, el sostén teórico de nuestra investigación. Cuando decimos que se ‘adecuan’ al problema de investigación queremos decir que nuestra opción por los conceptos claves es totalmente racional y que en el AD los usamos como *categorías conceptuales* ya que identificamos en ellos una dimensión operativa, que es la que nos sirve para iluminar teóricamente el objeto de estudio. Podemos suponer que buscamos algún rasgo de su expresión en los textos, es decir, no se pueden concebir como conceptos aislados del análisis, sino justamente como categorías que se expresan en el corpus [...] Estas *categorías sociales* nos remiten a la *teoría social*. Por ejemplo, la noción de hegemonía nos lleva a Gramsci, la de poder nos puede llevar a concepciones difusas como la de Foucault o, por el contrario, más centrales como la visión leninista; en tanto, el concepto de ideología lo podemos entender epistémica o funcionalmente, o tener una valoración negativa de la ideología, epistémica o sólo descriptiva, etc. [...] Como nuestro recorrido nos lleva a signos, seguimos ese desafío y trabajaremos con *conceptos analíticos* que son de naturaleza discursiva, por eso hablamos ahora de *categorías discursivas*. En este nivel nos sirve la teoría ligada a lo discursivo [...] Como vemos, estamos en un nivel donde se cruzan teoría social y teoría discursiva, y esta última nos acomoda aquí para dar con las categorías discursivas pertinentes a nuestros propósitos analíticos. Para encontrar las adecuadas miramos preferentemente a autores que han teorizado sobre el discurso, y que al hacerlo, han aportado también a la *teoría social*, como Bajtin, Barthes, Foucault, Eco, Pierce, Ricoeur, Rorty, Voloshinov, etc. Las categorías que el armazón teórico de esos autores nos proporcionan sirven para enfrentarnos a los textos y buscar su manifestación en los mismos, por ejemplo, nociones como las de polifonía, interdiscurso, formación discursiva, orden del discurso, géneros discursivos, etc. Estas *categorías discursivas* deben estar muy relacionadas con lo que llamamos la necesaria representación discursiva de nuestro objeto de estudio; podríamos decir que, por lo mismo, las *categorías discursivas están atadas al objeto de estudio*. En mi opinión, estos dos niveles son suficientes para analizar discursos. [...] Pero estando ante la necesidad de hacer análisis, eso nos lleva obligatoriamente a un nivel *categorial lingüístico o semiótico* (según sea la naturaleza del signo que enfrentemos). Lo importante aquí es señalar que las categorías lingüísticas o semióticas son propiedades de las categorías discursivas, una especie de subconjunto que emana del nivel anterior. Cada uno de estos niveles está más cerca del texto mismo y su existencia teórica se aleja



XXVII Congreso Nacional y I Internacional de Lingüística, Literatura y Semiótica



Homenaje a
Carlos Patiño Roselli, Rafael Humberto Moreno Durán
y Jairo Aníbal Niño

cada vez más del mundo extra discursivo y responde más al mundo de los signos (Voloshinov 1992). Por lo mismo, este nivel en el que nos encontramos ahora sólo se actualiza en la textualidad de los signos. Aquí los contornos textuales se vuelven más densos y ya operamos sobre textos, sean de naturaleza lingüística o semiótica. [...] Respecto del último nivel de los *recursos gramaticales* al que ahora pasamos, digamos dos cosas. En primer lugar que los *recursos gramaticales son propiedad del nivel anterior y, en segundo, que suelen ser lingüísticos antes que semióticos*. Esto se explica porque la ciencia del lenguaje ha descrito la gramática, es decir, su sistema de signos en forma exhaustiva y formalmente, a diferencia de la semiótica que aún se encuentra en esa empresa. Nos referimos aquí a la caja de herramientas de la que hablaba Saussure, que son recursos gramaticales que nos proporciona la lengua y que están en directa relación con las categorías lingüísticas. Por ejemplo y respecto de las categorías mencionadas en el párrafo anterior: los modos verbales (indicativo, imperativo, subjuntivo) o el uso de formas impersonales del verbo permiten tonalizar; la cohesión secuencial y la estructuras binarias de tema (información de soporte o punto de partida semántico de la oración) y rema (información de aporte o punto de llegada semántico de la oración) de las oraciones facilitan la jerarquización de información; las citas directas e indirectas son expresiones del discurso referido; los verbos auxiliares y los adverbios permiten a los hablantes modalizar, etc.” (Santander, 2011: 207-224).



**XXVII Congreso Nacional y I Internacional de Lingüística,
Literatura y Semiótica**



Homenaje a
Carlos Patiño Roselli, Rafael Humberto Moreno Durán
y Jairo Aníbal Niño

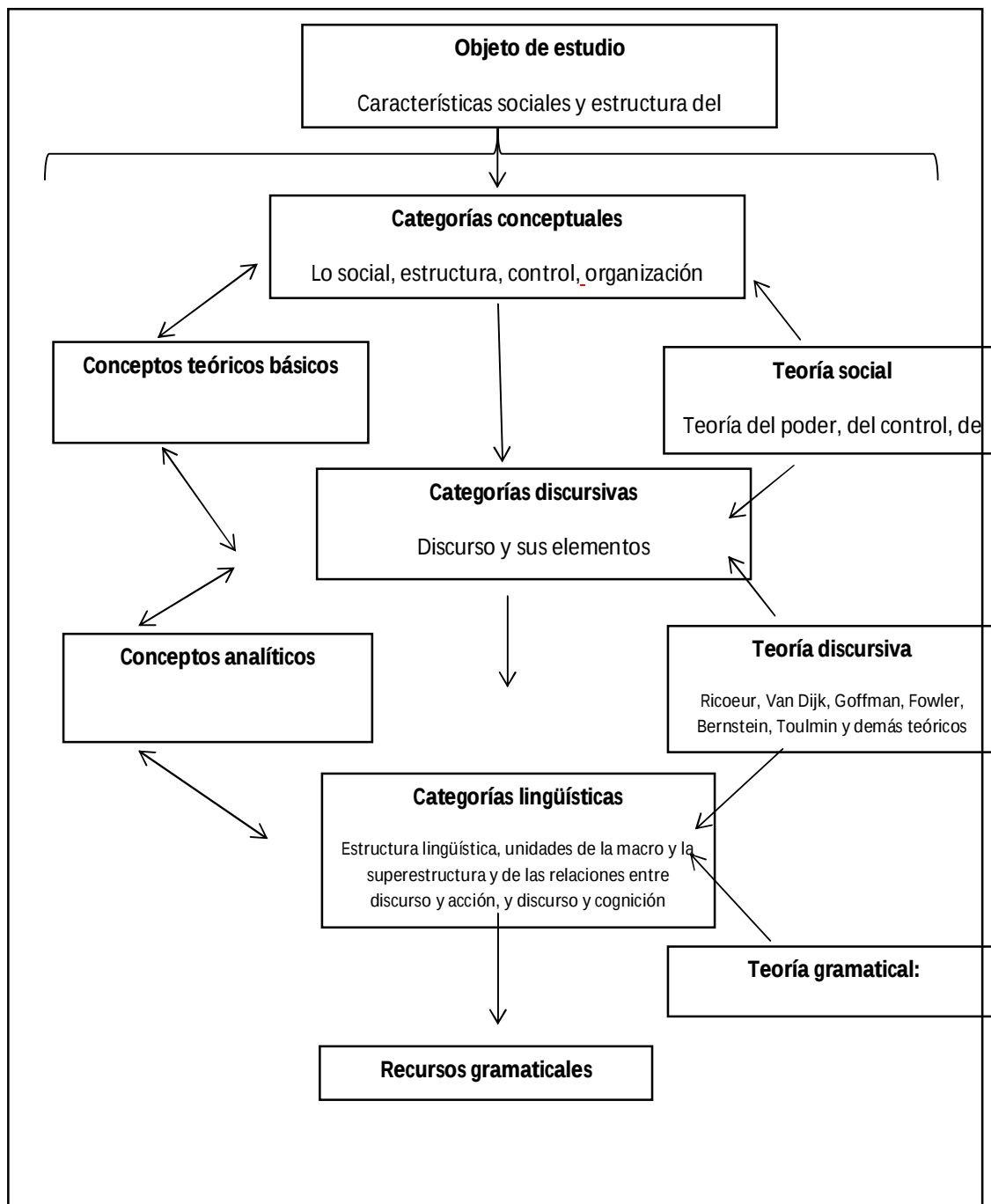
Figura 1. Relación entre conceptos y categorías



XXVII Congreso Nacional y I Internacional de Lingüística, Literatura y Semiótica



Homenaje a
Carlos Patiño Roselli, Rafael Humberto Moreno Durán
y Jairo Aníbal Niño





**XXVII Congreso Nacional y I Internacional de Lingüística,
Literatura y Semiótica**



Homenaje a
Carlos Patiño Roselli, Rafael Humberto Moreno Durán
y Jairo Aníbal Niño



XXVII Congreso Nacional y I Internacional de Lingüística, Literatura y Semiótica



Homenaje a
Carlos Patiño Roselli, Rafael Humberto Moreno Durán
y Jairo Aníbal Niño

Ante todo se parte del *problema objeto de la investigación*, cuya relación resulta directa con el *soporte teórico básico* que se convierte en el marco teórico de la investigación y se usa como *categorías conceptuales*, que son las que iluminan el objeto de estudio y se expresan en el corpus. Al estar presentes en el corpus, requieren del apoyo de una *teoría social*, la cual conceptualiza de manera genérica o particular la *categoría conceptual*.

Los *conceptos analíticos* son necesarios por la actividad de análisis que se propone y son de naturaleza discursiva; por eso, se definen como *categorías discursivas* que se apoyan en las *teorías discursivas*, las cuales se cruzan con las *teorías sociales* para el análisis de sus unidades.

Las *categorías discursivas* están relacionadas con el objeto de análisis, con el problema que define a la investigación. Las *categorías lingüísticas* son propiedad de las categorías discursivas y, por su parte, los *recursos gramaticales* lo son, a la vez, de las categorías lingüísticas y son apoyados por la *teoría gramatical*, que habla de la función de los recursos de la lengua.

En esta tesis doctoral, el problema parte de la pregunta, ¿cómo es la estructura lingüística y las características sociales del discurso del control en las organizaciones? En tal caso, *estructura*, *lo social* y *control* son las categorías conceptuales a las que se suma *organización*.

- En cuanto a la estructura, se define con Van Dijk como una secuencia, como un orden de conexiones que establecen relaciones de cohesión y coherencia (Van Dijk, 2008: 25-26).
- El control se conceptualiza a partir de Basil Bernstein (1997), Teun van Dijk (2009), Michel Foucault (2002) y Roger Fowler et ál. (1979); pero es necesario construir una propia definición con dos elementos que emergen a caracterizar este concepto, la persuasión y la motivación.
- La organización es definida en Henry Mintzberg (1995) y algunas teorías de la administración referidas en Rafael Echeverría (2001).
- Con Basil Bernstein (1997), Teun Van Dijk (2000) y Erving Goffman (2001) se aborda el concepto de *lo social* como interacción, como práctica social.



XXVII Congreso Nacional y I Internacional de Lingüística, Literatura y Semiótica



Homenaje a
Carlos Patiño Roselli, Rafael Humberto Moreno Durán
y Jairo Aníbal Niño

La *teoría social* que apoya todo este entramado de categorías conceptuales está entre la vasta teoría del poder, del control y de la administración desde Max Weber (2004) y Henry Mintzberg (1995). Todas por revisar.

Evidentemente, en las *categorías discursivas* se halla la definición misma de *discurso*, en palabras de Hans-Georg Gadamer (1994, 1996), Paul Ricoeur (1999) y Michel Foucault (2002), quienes a pesar de no ilustrar explícitamente un modelo de análisis, aportan teoría indispensable para definir el discurso. De la misma forma es necesaria para el análisis de la estructura lingüística del discurso del control y sus características sociales, la intervención de Teun van Dijk (1980) y en toda su obra, y los demás teóricos del discurso, o de unidades menores como John L. Austin (1971) y John Searle (1986) con los actos de habla y teoría de los infortunios; o las máximas conversacionales de Paul Grice, referidas en Graciela Reyes (1995), entre otros.

Para lograr el propósito de esta investigación también es pertinente contar con el tratamiento que Roger Fowler et ál. (1979) le conceden al discurso, lo mismo que Erving Goffman (2001) en la dinámica de la interacción.

Las *categorías lingüísticas* son la estructura, la macro y la superestructura del discurso y los elementos de relación. De nuevo Van Dijk (1980) es la bibliografía fundamental para estos conceptos. Los recursos gramaticales son de elementos que establecen relaciones internas, como las deixis, y la jerarquización del agente o paciente de la oración por posición activa o pasiva, entre otros elementos de la gramática de base de Halliday (2001).

Los conceptos clave

Si bien la figura 1 muestra la “vigilancia analítica”, en adelante se muestra el cómo de esas unidades conceptuales y analíticas se cruzan para formar un esquema de trabajo que responda a la pregunta, ¿Qué busca esta investigación en el discurso del control en las organizaciones? Y cuya respuesta es, una estructura lingüística completa; es decir, una estructura sintáctica, semántica y pragmática. Al tiempo, ubica al discurso del control en la dinámica social



XXVII Congreso Nacional y I Internacional de Lingüística, Literatura y Semiótica



Homenaje a
Carlos Patiño Roselli, Rafael Humberto Moreno Durán
y Jairo Aníbal Niño

cambiante que adquiere ese discurso: las interacciones, lo efectivo que puede lograr a ser, las condiciones sociales que sostiene y pretende profundizar el discurso en los conocimientos de los sujetos y las acciones que dicho saber logra.

Ahora, ¿cómo lograrlo? A partir de la observación de las unidades conceptuales y analíticas en los discursos oficiales que exponen las organizaciones. Se aplica a cada uno de los discursos el esquema de análisis que sigue para describir, y al tiempo, develar la estructura lingüística y las características sociales del discurso del control en las organizaciones.

La organización

Para delimitar el concepto de *organización* se revisarán las teorías administrativas. Los tipos de administración organizacional, los desarrolla Max Weber a partir del concepto de *dominación*. Brevemente, pues es un tema a resolver en el marco teórico, “la dominación es la probabilidad de encontrar obediencia dentro de un grupo determinado para mandatos específicos o para todo tipo de mandatos” (2004: 699). Esta dominación o autoridad desencadena una sumisión o una voluntad de obediencia.

Toda dominación requiere, de un modo normativo, de un cuadro administrativo. Este cuadro tiene, por lo menos tres motivos, en Weber: 1) ligado a la obediencia de su señor; 2) por la costumbre de un modelo puramente afectivo y 3) por intereses materiales o por motivos ideales con arreglo a valores. El origen de estos motivos determina en gran medida el tipo de dominación⁶.

En la vida habitual de las organizaciones se establece entonces una relación entre empresarios y trabajadores, y es una relación de dominación, autoridad/sumisión. Según Anita Weiss, el carácter de estas relaciones y su sentido, basado en valores, intereses y acciones tanto de los empresarios como de los trabajadores, van dando lugar a estructuras que caracterizan el contexto empresarial en diversos aspectos: la organización de la empresa y del trabajo, la estrategia de uso de la mano de obra y las relaciones industriales. La forma y el funcionamiento de una organización puede variar, pero se ubica desde esta perspectiva teórica en el marco de este “aseguramiento realizador del dominio” (Weiss, 1994: 17).

⁶ Weber extrae tres tipos de dominación: de carácter racional, tradicional y carismático. De allí se desprenden tres tipos de autoridad: legal, tradicional y carismática, que no se dan en forma pura.



XXVII Congreso Nacional y I Internacional de Lingüística, Literatura y Semiótica



Homenaje a
Carlos Patiño Roselli, Rafael Humberto Moreno Durán
y Jairo Aníbal Niño

Desde esta perspectiva, Weiss define tres tipos de estructuras organizativas: tradicionales,⁷ tecnocráticas⁸ y participativas,⁹ basadas en los tipos de dominación de Weber. La primera estructura organizacional es la que le importa indagar a esta investigación y, de acuerdo con Merco, todas las organizaciones elegidas tienen aspectos de ese tipo.

El control

El otro concepto a rastrear es el de *control*, que en Bernstein adquiere la forma de reglas:

[...] estas reglas se refieren a los controles sobre la forma que toman los rasgos temporales (selección, secuencia, ritmo), los rasgos textuales (criterios) y los rasgos contextuales (jerarquía) que especializan una forma de práctica pedagógica como una forma de comunicación (Díaz y López, 2000: 15).¹⁰

En el mismo sentido, Roger Fowler y sus colegas asumen que:

⁷ En palabras de Anita Weiss: “se refieren a factores como el carácter personalizado de las relaciones, un amplio margen de arbitrio personal de los jefes, la indiferenciación de funciones y cargos, la ausencia de cálculos y programación previa en los montos de producción y la manera de realizar el trabajo, el predominio de la tradición y la costumbre en el desempeño laboral y las relaciones de mando, la existencia de una relación de lealtad y compromiso” (1994: 19).

⁸ Según Anita Weiss, en este tipo de organización “predominarían, en cambio, aspectos como la diferenciación de dependencias y la delimitación de funciones, las relaciones impersonales regidas por normas en las que se establecen los derechos y los deberes, diversas formas de cálculo y planeación de la producción y el trabajo ligadas a las directrices propias del taylorismo, un conjunto de valores guiados por la búsqueda de rendimiento y la subordinación de toda consideración personal a la reducción de costos y la obtención de ganancias. En fin, un conjunto de relaciones que implicaron procesos de racionalización de las relaciones tradicionales” (1994: 19).

⁹ La estructura participativa en ciernes, según Anita Weiss, “se orientaría a modificar estilos de dirección, relaciones y formas de producción y de trabajo tanto tradicionales como propias de una estructura tecnocrática. El objetivo estratégico de estas nuevas formas organizativas es el aumento de la productividad laboral, por lo cual parte de formas racionales de planificación y cálculo, pero con la utilización de otros métodos, que incluyen el intento de vincular activamente a todos los integrantes de la empresa” (1994: 19).

¹⁰ Enmarcación es otra forma de Bernstein nombrar el control. Tanto la clasificación como la enmarcación son principios inherentes a modelos de organización social, de comunicación de intersubjetividad y de identidad. Por eso los analiza para conocer cómo se realiza una práctica pedagógica específica.



XXVII Congreso Nacional y I Internacional de Lingüística, Literatura y Semiótica



Homenaje a
Carlos Patiño Roselli, Rafael Humberto Moreno Durán
y Jairo Aníbal Niño

[...] las prácticas lingüísticas son instrumentos de la desigualdad social y de la ocultación de la verdad [...] pero si se quiere llegar a un análisis más comprensivo del lenguaje del control es necesario estudiar sobre todo la sintaxis de un lenguaje (1979: 9).

En ese norte, en el capítulo 2 “Reglas y regulaciones”, toman, según ellos, un ejemplo indiscutible de control: el de las reglas y las regulaciones, y el lenguaje en el que se expresan.

Las reglas son instrucciones para comportarse de maneras tales que acarrear un orden buscado o deseado. Si los participantes no comprenden las formas del comportamiento, la aplicación del control es unidireccional, no hay rastro de negociación en torno al control (p. 40).

Además, extraen de diferentes formas la estructura lingüística de la orden, unas menos directas que otras, pero no menos manipuladoras. E insisten en que las formas de lenguaje usadas son *parte de*, así como *consecuencia de*, ciertos procesos sociales. Esta estructura es la misma que esta propuesta de investigación revisa, pero en textos empresariales.

Por otra parte, Van Dijk define el control desde el concepto de *poder*:

[...] el discurso es poder y la persuasión es el mayor controlador de actos lingüísticos en la modernidad. [...] el control mental se da, generalmente, a través del discurso: es decir, *el control mental es discursivo*. [...] el poder de los medios de comunicación es generalmente simbólico y persuasivo, en el sentido de tener la posibilidad de controlar, en mayor o en menor medida, la mente de los lectores; sin embargo, el control no se ejerce directamente sobre sus acciones: el control de las acciones, meta última del poder, se hace de manera indirecta cuando se planea el control de intenciones, de proyectos, de conocimientos a alcanzar, de creencias u opiniones (2000: 165).

Este tipo de definiciones se complementa con las traídas desde la teoría de la administración, específicamente desde el padre de la administración, el señor Frederick Winslow Taylor,



XXVII Congreso Nacional y I Internacional de Lingüística, Literatura y Semiótica



Homenaje a
Carlos Patiño Roselli, Rafael Humberto Moreno Durán
y Jairo Aníbal Niño

quien con su teoría sienta los principios de la administración científica para un trabajo más productivo si se parte del control: 1) *Principio de planeamiento*: sustituir en el trabajo el criterio individual del operario, la improvisación y la actuación empírico-práctica por los métodos científicos; 2) *Principio de la preparación / planeación*: seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes y prepararlos, entrenarlos para producir más y mejor, de acuerdo con el método planeado; 3) *Principio de control*: verificar que el trabajo está siendo llevado a cabo bajo las normas establecidas y según lo planeado y, 4) *Principio de la ejecución*: distribuir distintamente las atribuciones y las responsabilidades, para que la ejecución del trabajo sea disciplinada¹¹.

En administración, el *control del proceso de trabajo* se entiende como el conjunto de actividades que atañen a la vigilancia técnico-organizativa de la marcha de la actividad laboral (Gallardo y Zarur, 2010: 6).

Efectivamente, como advierte William Ouchi (1979: 102-103) se pueden adoptar tres estrategias para el control del proceso de trabajo:¹² la burocrática, la del mercado y la del clan. En la estrategia burocrática, el control radica en la aplicación de la autoridad racional legal, a partir de reglas jerárquicas de autoridad, documentos y otros mecanismos para asegurar un buen desempeño. Se usó durante el siglo XX para regular la acción laboral. Por su parte, la estrategia del mercado se basa en la competencia por vía de los precios para evaluar los resultados y la capacidad del trabajador. En la comparación se valora o no la organización. Por último, la estrategia del clan o control concertado, hace uso de la cultura corporativa, de los valores, las tradiciones y las creencias para regular el comportamiento laboral, pero para ello el trabajador debe estar de acuerdo con los objetivos de la empresa, debe involucrarse y compartir sus valores. Pero el control del trabajo se ha desplazado hacia otros ámbitos, inclusive de control del cuerpo, como lo advierte Foucault:

[...] la disciplina aumenta las fuerzas del cuerpo (en términos económicos de utilidad) y disminuye esas mismas fuerzas (en términos políticos de obediencia) En una palabra:

¹¹ Véase, acerca de los efectos y las consecuencias del taylorismo, Echeverría (2001: 20-34) y Chiavenato (1992).

¹² “El control del proceso de trabajo se entiende como el conjunto de actividades que atañen a la vigilancia técnico-organizativa de la marcha de la actividad laboral”. William Ouchi (1979: 103).



XXVII Congreso Nacional y I Internacional de Lingüística, Literatura y Semiótica



Homenaje a
Carlos Patiño Roselli, Rafael Humberto Moreno Durán
y Jairo Aníbal Niño

disocia el poder del cuerpo...si la explotación económica separa la fuerza y el producto del trabajo, digamos que la coerción disciplinaria establece en el cuerpo el vínculo de coacción entre una actitud aumentada y una dominación acrecentada (2002: 142).

De modo también corto, para el tema del control está la referencia conceptual entre dos definiciones iniciales: en el sentido más técnico, está el *control laboral*, el cual tiene como principio garantizar que las cosas ocurran de acuerdo con lo planeado. Suelen darse bajo esta línea acciones de verificación, confrontación y regulación, hasta los correctivos. El otro concepto se delimita en cada sujeto: es un *control de la mente, de las creencias, de las acciones* por medio del discurso. Ambos conceptos están presentes en la investigación, pero es el segundo al que se le va a describir la estructura lingüística, porque se camufla en otras formas para influenciar más en la producción de los trabajadores.

La estructura lingüística

Con las categorías conceptuales y analíticas se pretende encontrar lo que se busca en el discurso del control. Para ello, se va a recurrir a la lingüística, dado que los signos a analizar son de naturaleza lingüística. Es esta ciencia la que aporta un serio y riguroso acercamiento a la forma estructural del discurso. Dentro de ella intervienen el conjunto de unidades de análisis correspondientes a cada uno de los niveles que constituyen la lengua. Esto es, la forma se analiza con algunas unidades de la sintaxis; el contenido, con elementos de la semántica, que incluye el tema y que tiene que ver con los procesos inherentes a la creación del discurso; y el uso, con unidades de la pragmática que relaciona el discurso con los participantes, los actos de habla y las estrategias discursivas.

Pero ahí no acaba el análisis del discurso.

Se ajusta a la lingüística el trabajo del interaccionismo simbólico bajo la perspectiva de Erving Goffman (2001); la teoría de Stephen Toulmin (explicado en Martínez, 2005), con la estructura argumentativa y el trabajo con la estructura retórica; y, la propuesta teórica de



XXVII Congreso Nacional y I Internacional de Lingüística, Literatura y Semiótica



Homenaje a
Carlos Patiño Roselli, Rafael Humberto Moreno Durán
y Jairo Aníbal Niño



Teun Van Dijk (2009) para el análisis cognitivo y de acción bajo la premisa que no hay discurso sin acción.¹³

Los diferentes niveles de análisis lingüístico tienen la función de explicar la formación de la estructura lingüística del discurso del control emitido por las organizaciones; las demás teorías apoyan la comprensión frente a la dinámica social de esa estructura.

En la macroestructura evidenciada en el nivel sintáctico, por su lado, se observa la voz activa/voz pasiva (Acero, en Ignacio Bosque, 1990: 45-76), que establece la relación del hablante con la lengua y el orden de las palabras (D’Introno, 1979), que da cuenta de los valores, las actitudes, las opiniones, la ideología. Mediante la posición inicial, tópica, como sujeto gramatical y destacado en primer plano, se enfatizan los aspectos positivos del *ingroup* (endogrupo) y los negativos del *outgroup* (exogrupo), se calla o se expone al agente para (des)enfatar la responsabilidad sobre la acción con las unidades (Cassany, 2006: 99-100; Van Dijk, 2009: 25):

Una de las unidades de análisis del este nivel es el lexicalizador como elemento que expresa la relación del enunciante con el referente. Su selección se relacionan con el dominio donde se inscribe el discurso, el género al que pertenece, o sea las opiniones, los valores, las actitudes del hablante, el grado de compromiso con lo referido, su relación con el grupo, la referencialidad, los valores. Se prefieren palabras que pueden ser más o menos negativas sobre “Ellos”, o positivas sobre “Nosotros” (Cucatto, 2009).

Otra unidad de análisis es la modalidad o modificadores del sintagma verbal, cuya función es mediar entre el enunciante y lo dicho, lo que revela la posición y la actitud del sujeto que enuncia, sus operaciones de juicio, de sentimiento, de voluntad, que pueden modificar las relaciones (Kovacci, 1990: 167). Su uso plantea poco o mucho compromiso del hablante respecto del objeto de su discurso, del interlocutor y de sí mismo. “Expresan nuestro punto de vista subjetivo ante la acción verbal que enunciamos” (Gili, 1961).

Los deónticos (Vázquez, 2001: 27-49) también hacen parte de este nivel de análisis. Estos valoran y prescriben algo como correcto o incorrecto. Son expresiones de “deber ser”. Se han

¹³ Afirma Van Dijk, con Austin, que al hablar hacemos algo, algo más que mero hablar (Van Dijk, 1988: 243).



XXVII Congreso Nacional y I Internacional de Lingüística, Literatura y Semiótica



Homenaje a
Carlos Patiño Roselli, Rafael Humberto Moreno Durán
y Jairo Aníbal Niño

gramaticalizado en modo imperativo o verbos modales: *deber, poder, tener que, haber que, haber de*, significan “permiso” u “obligación”. Se han universalizado y significan “compromiso”. El sistema se da entre autoridad y destinatario.

Por último, la deixis (Kovacci, 1992: 173-175) que establece la relación del emisor con los referentes del discurso, forma el sistema de referencias internas (Portolés, 2001: 33-35), localiza e identifica las personas, los acontecimientos, los objetos, los procesos y las actividades de que se hable por relación con el contexto espacio-temporal.

Tanto las unidades de análisis de la semántica como las de la pragmática acompañan la definición de la macroestructura de un discurso. El nivel semántico concluye sobre cómo se logra la construcción de grupos, endogrupos o exogrupos; la categorización de la pertenencia; los actores y la ubicación del punto de vista de quien habla. Para ello define la coherencia global y la coherencia local (Calsamiglia y Tusón, 1999: 217-245).

La *coherencia global* (Van Dijk, 1980: 43-56) se analiza a partir de las proposiciones (representación abstracta de significado, no tienen en cuenta las formas léxicas y gramaticales) que tienen la propiedad específica de ser verdaderas o falsas; es la idea de un hecho. A ellas se aplica las reglas de supresión, generalización y construcción. La *coherencia local* se analiza a partir de las microestructuras del significado: significados implícitos o indirectos (Núñez, 1996: 20-32, 86-90), presuposiciones, alusiones, reiteración, sinonimia, repetición, superordenación.¹⁴

El nivel pragmático (Escandell, 2002: 31-35) o análisis del contexto, tiene como fin mostrar intenciones, estados de ánimo, opiniones, preocupaciones de interacción a través del análisis de los actos de habla (Austin, 1971: 53-71), de la clasificación y extracción de los infortunios (desaciertos o abusos), de la definición del macroacto de habla, de modelos contextuales, del análisis de los dispositivos retóricos, como la metáfora, la metonimia la hipérbole, el eufemismo, la ironía (Martínez, 2005) y los actos de habla indirectos.

En adelante, más que niveles, lo que se propone a la luz del ACD es emprender un análisis de las relaciones entre discurso y cognición, y discurso y acción con los elementos que provee Teun van Dijk.

¹⁴ La presuposición, en cuanto acto semántico de índole mental, opera en el terreno de lo conocido, de tal forma que a través de ella el emisor imagina las cosas que el receptor ya sabe (Van Dijk, 1980: 145-146).



XXVII Congreso Nacional y I Internacional de Lingüística, Literatura y Semiótica



Homenaje a
Carlos Patiño Roselli, Rafael Humberto Moreno Durán
y Jairo Aníbal Niño

La relación entre discurso y cognición se analiza a partir de las categorías definidas por Van Dijk (2000) como *formas de representaciones sociales*: conocimiento, actitudes, ideologías, estructuras sociales, actores, instituciones y sus subdivisiones. El conocimiento se divide en: personal, grupal y cultural. Las actitudes son opiniones socialmente compartidas. Las ideologías son representaciones sociales básicas de los grupos sociales. Las estructuras sociales son los participantes que hablan y escuchan en calidad de mujeres, madres, abogados, miembros de un partido, ejecutivos. Sus acciones, incluyendo las discursivas, realizan actos y procesos sociales más amplios, como los de legislar, educar, discriminar y dominar. Para ello requiere representaciones mentales, esto es, saberes compartidos, a fin de manifestarse claramente. Los actores son parte de las situaciones sociales y desempeñan diversos roles como hablantes o como destinatarios.

Por último, la relación entre discurso y acción se presenta como el efecto del discurso del control en los sujetos reales; quiénes son: género, raza, etnicidad, casta, clase, edad, religión, lengua y origen; qué hacen: por su actividad (como los profesionales); qué quieren: como los grupos que sostienen causas o propuestas; en qué creen: como los grupos religiosos; dónde se ubican: cuando los grupos se definen en términos de posición social y sus relaciones con otros grupos; qué (es lo que) tienen o (lo que) no tienen: para los grupos cuya identidad se basa en el acceso o la falta de él a los recursos materiales o simbólicos sociales (Van Dijk, 2000: 121-139).

Lo social

Lo social se rastreará desde la perspectiva sociolingüística promovida por Halliday (2001: 17-41) esto es, desde la relación entre el lenguaje y el hombre social. El lenguaje en el contexto total de la interacción entre un individuo y su entorno humano; entre un individuo y otros individuos. Es decir, el lenguaje se concibe en un contexto social porque lo social es una propiedad de las relaciones entre grupos, clases e interacciones. Lo social se manifiesta en interacciones colectivas.

Ahora bien, lo social influye sobre la forma de hablar o esta es la mediación de la comprensión de lo que lo social incide en los sujetos. Dos posturas tradicionalmente opuestas



XXVII Congreso Nacional y I Internacional de Lingüística, Literatura y Semiótica



Homenaje a
Carlos Patiño Roselli, Rafael Humberto Moreno Durán
y Jairo Aníbal Niño

con respecto a quién influye en quién: la primera, es la que sigue Bernstein cuando afirma que “la estructura social genera distintas formas lingüísticas o códigos y estos *códigos transmiten esencialmente la cultura y de ese modo constriñen el comportamiento*” (1977: 130). La segunda, es la postura teórica de Edwar Sapir para quien el lenguaje es “una guía de la realidad social” (citado por Bernstein, 1977: 129). Es decir que el lenguaje nombra la realidad del sujeto y se limita a él.

Entre tanto, para Bernstein,

La forma particular que adopta la relación social actúa selectivamente sobre lo que se dice: cuándo se dice y cómo se dice, la forma de la relación social regula las opciones que adoptan los hablantes tanto a nivel sintáctico como léxico. Las consecuencias de la forma que adopta la relación social a menudo se transmiten en términos de ciertas selecciones sintácticas y léxicas (1977: 131).

Los cambios en las relaciones sociales afectan la construcción lingüística. En efecto, según Bernstein, un soldado no habla de la misma forma con sus colegas acerca de un combate que cuando habla con su párroco. Ante una forma de relación social le siguen diferentes sistemas de códigos lingüísticos. En algunas relaciones el sujeto usa un código y en otras, otro, lo cual es evidentemente transformador por cada relación social en la que participa. Para Bernstein,

Los individuos llegan a aprender sus roles a través de procesos de comunicación. Un rol, desde este punto de vista, es una constelación de significados aprendidos y compartidos, a través de los cuales el individuo es capaz de entrar en formas persistentes, consistentes y reconocidas de interacción con otros. Un rol es, de este modo, una compleja actividad codificante, que controla la creación y organización de significados específicos y las condiciones para su transmisión y recepción (1977: 132).

En otras palabras, Bernstein considera que la función social del individuo regula su habla. Esta es una fuente bibliográfica por explorar en relación con la investigación.



XXVII Congreso Nacional y I Internacional de Lingüística, Literatura y Semiótica



Homenaje a
Carlos Patiño Roselli, Rafael Humberto Moreno Durán
y Jairo Aníbal Niño

Sin embargo, una tercera postura surge con Van Dijk, para quien la relación entre discurso y sociedad no es directa, está mediada por la cognición, lo cual hace una fuerte diferencia entre estos autores. Para este último, la cognición es social (Van Dijk, 2000: 120).

Cuando se presentan variaciones sociales de género o de clase, hay tendencia a mostrar una relación directa entre estructuras sociales y estructuras individuales del discurso. En mi opinión no hay una relación directa entre nociones sociales tales como poder, dominación, elites, desigualdad y el discurso individual. El asunto es mucho más complejo, no se necesita este tipo de relación directa, sino más bien una relación indirecta, pasando a través de lo que podría ser una fase de transición una fase de cognición social o interfase cognitiva mental social al mismo tiempo, en el sentido, en que el conocimiento debe ser compartido por un grupo, por una cultura; pienso que esta fase siempre será necesaria para explicar la influencia del discurso en la reproducción de la desigualdad social. La forma última de poder es influenciar personas hacia lo que se quiere y el discurso puede influenciar la sociedad a través de las cogniciones sociales de éstas. Si se tiene claro este punto se puede llegar a dilucidar cómo se construyen los conocimientos sobre el mundo (*scripts*), las ideologías de grupos, las actitudes sociales, los prejuicios (Van Dijk, 1994: 11).

El tratamiento del corpus

Para encontrar *el material de análisis*, este proyecto se valió del Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco), el cual es un instrumento de evaluación reputacional que desde el año 2000 se ocupa de medir el prestigio de las empresas y hace diez años es uno de los monitores de referencia en el mundo (Merco, s. f.).

Merco analiza, evalúa y califica, a partir de solicitud de cada una, las empresas de mayor éxito, los mejores directivos del país, dónde quieren trabajar más las personas y expone las empresas de mayor responsabilidad. Esta última categoría lo hace fundamentado en seis criterios: comportamiento ético, transparencia y buen gobierno, contribución a la comunidad,



XXVII Congreso Nacional y I Internacional de Lingüística, Literatura y Semiótica



Homenaje a
Carlos Patiño Roselli, Rafael Humberto Moreno Durán
y Jairo Aníbal Niño

compromiso con el medio ambiente y el cambio climático, y comportamiento con los empleados.

Según Merco (s. f.), el proceso de toma de datos y la metodología de ubicación de las empresas son verificados por medio de una revisión independiente realizada por la auditora KPMG, con base en la norma ISAE 3000. El 22 de noviembre del 2011 tuvo lugar la presentación de resultados de la 4.^a edición de Merco en Colombia, con las empresas y líderes con mejor reputación en el país.

De todas las empresas se obtienen los datos y los pormenores de la evaluación. En ese informe quedan señaladas algunas empresas antioqueñas: Grupo Nutresa, Bancolombia, EPM, Suramericana, Corona, Almacenes Éxito, Industrias Haceb, AFP Protección, Argos, Interconexión Eléctrica S. A. (ISA), Sofasa, Hospital Pablo Tobón Uribe, ISAGEN; Productos Familia, Universidad de Antioquia, Postobón, Leonisa, Colanta, Servientrega, Imusa, UNE y Grupo Mundial.

Ante la imposibilidad de trabajar los discursos de todas las empresas antioqueñas clasificadas por Merco, se agrega otro criterio de selección de las organizaciones centrados en marco administrativo. Así, se eligen seis organizaciones de origen tradicional: Nacional de Chocolates, del grupo Nutresa; Bancolombia, Corona, Almacenes Éxito, Industrias HACEB y productos Familia. De estas seis, se hará un estudio riguroso de lo que sus páginas web y documentos oficiales ofrecen a la investigación, para detectar el muestreo a conveniencia, dada la disponibilidad de los datos.

Por otra parte, según Neyla Pardo (2007), cuatro pasos se deben tener en cuenta en toda investigación con enfoque ACD:

1. Reconocimiento de un fenómeno sociocultural y la apropiación del corpus.
2. Análisis y sistematización del corpus con técnicas cuantitativas.
3. Análisis en perspectiva cualitativa. que da paso a la formulación de redes semánticas, esquemas conceptuales y modelos culturales.
4. Análisis en perspectiva cultural-cognitiva, que permite observar e interpretar modelos y representaciones.



XXVII Congreso Nacional y I Internacional de Lingüística, Literatura y Semiótica



Homenaje a
Carlos Patiño Roselli, Rafael Humberto Moreno Durán
y Jairo Aníbal Niño

De estos pasos se ocupa esta propuesta investigativa. En adelante se describen de manera sucinta los pasos 2 a 4, pues el paso 1 es tarea del marco teórico y del trabajo durante toda la investigación del corpus elegido.

El paso 2: para el trabajo con el *corpus de análisis*, esta investigación se propone recopilar y analizar los documentos ubicados en sitios web de cada empresa, y algunos textos oficiales como contratos, manuales de convivencia y políticas internas, para aplicarles el análisis de los niveles sintáctico, semántico, pragmático o de contexto, y los de relación entre discurso y cognición, y discurso y acción, con el fin de reconocer su estructura lingüística y sus características sociales.

Una de las etapas finales de la recolección de información se centrará en entrevistas abiertas, combinadas con un cuestionario para controlar las respuestas, dirigidas a los gerentes de las organizaciones, uno por cada una de ellas y a dos o tres empleados a propósito de la producción y la recepción de los discursos a caracterizar. Por supuesto, dichos instrumentos pasarán por una prueba piloto para medir su eficacia.

Con el apoyo de algunos instrumentos, como el TextSTAT, el ATLAS.ti y uno específico para este trabajo (el *esquema de análisis del discurso del control* —EADC—), se procesará la información para llegar al análisis crítico del discurso de los textos que componen el corpus.

El TextSTAT es un instrumento que apoya la posibilidad de encontrar la frecuencia de uso de un determinado cromatizador o lexicalizador en el discurso y con ello definir, en tal caso, el grado de implicación de quien lo enuncia. Además, y con instrucciones claras, apoya la búsqueda de una jerarquía temática a partir de la repetición de palabras en un contexto sintáctico definido.

El ATLAS.ti es una herramienta que permite identificar el yo (primera persona del singular con el pronombre-verbo), y etiqueta e identifica por nombre todas las primeras personas, patrones léxicos-sintácticos (yo, nosotros) para categorías más cualitativas, como identificación de formas de citar, directa, indirecta, libre.

Básicamente, ATLAS.ti es útil para el análisis pragmático, como codificar los actos de habla y visualizar las relaciones entre ellos. En ATLAS.ti la forma de visualizar las relaciones recibe el nombre de *redes semánticas* o *NetWorks*. Facilita hacer categorías de análisis, realizar búsquedas y codificar los datos; también es una herramienta muy potente para la



XXVII Congreso Nacional y I Internacional de Lingüística, Literatura y Semiótica



Homenaje a
Carlos Patiño Roselli, Rafael Humberto Moreno Durán
y Jairo Aníbal Niño

organización de documentos. No se tendría que generar diferentes documentos de *Word* por cada nivel o momento de análisis, sino tener todo el trabajo en un solo lugar. Ese lugar en ATLAS.ti se denomina *unidad hermenéutica*. En todo caso, es preciso saber que la codificación no es automática, siempre se deben definir los criterios de lo que se quiere buscar, y en muchas situaciones es necesario ir leyendo y seleccionando “manualmente” el texto del discurso que se quiere codificar; algo que ATLAS.ti incorpora es la búsqueda de *expresiones regulares (o búsqueda GREP)*.

El paso 3 y 4: Un tercer apoyo será el programa específico creado para los intereses de este proyecto, el cual gravita de manera general entre todas y cada una de las unidades de análisis. Inicialmente se denomina *esquema de análisis del discurso del control* (EADC). Se pondrá a prueba en esta investigación, aunque ha venido siendo útil en los cursos impartidos sobre el tema. Se divide en tres partes: análisis de la macroestructura, análisis de la superestructura y análisis de las relaciones sostenidas por el discurso (discurso-géneros, discurso-cognición, discurso-acción). Tanto la macroestructura como la superestructura de cada uno de los textos darán cuenta de la estructura del discurso del control, su relación con lo comprendido y sabido de los sujetos que lo actúan, con las acciones que provoca y con su propia estructura.

Bibliografía

- Austin, John Langshaw. (1971). *Cómo hacer cosas con palabras*. Buenos Aires: Paidós.
- Bernstein, Basil. (1977). *Clases, códigos y control*. Vol. 1 Estudios teóricos para una sociología del Lenguaje. Madrid: Akal.
- Bosque, Ignacio. (Coord.) (1990). *Tiempo y aspecto en español*. España: Cátedra. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=5234>
- Calsamiglia Blancafort, Helena, Tusón Valls Amparo. (1999). *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*. Barcelona: Ariel S. A.
- Cassany, Daniel. (2006). *Tras las líneas*. Barcelona: Anagrama.
- Chiavenato, Idalberto. (1992). *Introducción a la teoría general de la administración*. 3.^a ed. México: McGraw-Hill.



XXVII Congreso Nacional y I Internacional de Lingüística, Literatura y Semiótica



Homenaje a
Carlos Patiño Roselli, Rafael Humberto Moreno Durán
y Jairo Aníbal Niño

- Cucatto, Andrea. (2009). “Un enfoque lingüístico-cognitivo para trabajar la conexión en los textos escritos. De la gramática al discurso”. Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/69740926/CUCATTO-COMOHACERHACER>
- D’Introno, Francisco. (1979). *Sintaxis generativa del español. Evolución y análisis*. Madrid: Cátedra.
- Deleuze, Gilles. (2005). *Lógica del sentido*. Barcelona: Paidós.
- Díaz Villa, Mario, López Jiménez, Nelson E. (Eds.) (2000). *Basil Berstein, hacia una sociología del discurso pedagógico*. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.
- Echeverría, Rafael. (2001). *La empresa emergente, la confianza y los desafíos de la transformación*. Buenos Aires: Granica.
- Escandell Vidal, M. Victoria. (2002). *Introducción a la pragmática*. Barcelona: Ariel Lingüística, S. A.
- Fairclough, Norman (2008). El análisis crítico del discurso y la mercantilización del discurso público: las universidades. Traducido por Elsa Ghio. *Discurso & Sociedad*, 2(1), 2008: 170-185. Recuperado de: [http://www.dissoc.org/ediciones/v02n01/DS2\(1\)Fairclough.pdf](http://www.dissoc.org/ediciones/v02n01/DS2(1)Fairclough.pdf)
- Foucault, Michel. (2002). *Vigilar y castigar. Nacimiento de la prisión*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Fowler, Roger, Hodge, Bod, Kress, Gunther, Trew, Tony (1979). *Lenguaje y control*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Gallardo Velázquez, Anahí, Zarur Osorio, Antonio E. (2010). Introducción. Los nuevos usos de Taylor en el control del comportamiento humano. *Gestión y estrategia*. (38), 97-107. Recuperado de: <http://administracion.azc.uam.mx/descargas/revistagye/rv38/rev38art07.pdf>
- Gili Gaya, Samuel. 1961. *Curso superior de sintaxis española*. Barcelona: Biblograf.
- Goffman, Erving. (2001) *Estigma, la identidad deteriorada*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Halliday, M. A. K. (2001). *El lenguaje como semiótica social. Interpretación del lenguaje y del significado*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económico.
- Hans, Gadamer. (1994). *Verdad y método 1. Fundamentos de una hermenéutica filosófica*. Salamanca: Sígueme.



XXVII Congreso Nacional y I Internacional de Lingüística, Literatura y Semiótica



Homenaje a
Carlos Patiño Roselli, Rafael Humberto Moreno Durán
y Jairo Aníbal Niño

- Hans, Gadamer. (1996). *Verdad y método II. Fundamentos de una hermenéutica filosófica*. Salamanca: Sígueme.
- Kovacci, Ofelia. (1990). *El comentario gramatical. Teoría y práctica*. 2 tomos. Madrid: Arco/Libros, S. A.
- López, Humberto. (1994). *Métodos de investigación lingüística*. Salamanca: Colegio de España.
- Martínez, M. C. (2005). *La construcción del proceso argumentativo en el discurso*. Cali: Universidad del Valle.
- Merco (s. f.). *¿Qué es Merco?* Recuperado de <http://www.merco.info/es/pages/1-que-es-merco>
- Mintzberg, Henry. (1995). *La estructura de las organizaciones*. Barcelona: Ariel Economía.
- Núñez, Rafael. (1996). *Semántica y pragmática del texto común*. Madrid: Cátedra.
- Ouchi, William. (1979). "Un marco conceptual para el diseño organizacional del control de mecanismos", *Management Science*, núm. 25.
- Pardo Abril, Neyla. (2007). *Cómo hacer análisis crítico del discurso*. Santiago de Chile: Frasis.
- Portolés, José. (2001). *Marcadores del discurso*. 2.^a ed. Barcelona: Ariel.
- Reyes, Graciela. (1995) *El abecé de la pragmática*. Madrid: Arco Libros.
- Ricoeur, Paul. (1999). *Teoría de la interpretación. Discurso y excedente de sentido*. México: Siglo XXI.
- Santander, Pedro. (2011). Por qué y cómo hacer análisis del discurso. *Cinta de Moebio*, 41: 207-224. Recuperado de <http://www2.facso.uchile.cl/publicaciones/moebio/41/santander.html>
- Saravia Gallardo, Andrés. (2006). *Métodos de investigación científica. Orientación metodológica para la elaboración de proyectos e informes de investigación*. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/36144287/Orientacion-metodologica-para-la-elaboracion-de-proyectos-e-informes-de-investigacion>
- Searle, John R. (1986). *Actos de habla*. Madrid: Cátedra.
- Toulmin, Stepehn. (1979). *El puesto de la razón en la ética*. Madrid: Alianza.



XXVII Congreso Nacional y I Internacional de Lingüística, Literatura y Semiótica



Homenaje a
Carlos Patiño Roselli, Rafael Humberto Moreno Durán
y Jairo Aníbal Niño

- Van Dijk, Teun Adrianus. (1980). *Estructuras y funciones del discurso*. Madrid: Siglo XXI.
- Van Dijk, Teun Adrianus. (1988). *Texto y contexto*. Madrid: Cátedra.
- Van Dijk Teun Adrianus. (1994). "Discurso, poder y cognición social. *Conferencias de Cuadernos*, año 2, (2); octubre de 1994: 1-92.
- Van Dijk, Teun Adrianus. (2000). *Ideología. Una aproximación multidisciplinaria*. Barcelona: Gedisa.
- Van Dijk, Teun Adrianus. (2003). *Ideología y discurso*. Barcelona: Ariel Lingüística. Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/7185033/Van-Dijk-T-Ideologia-y-Discurso>
- Van Dijk, Teun Adrianus. (Comp.) (2008). *El discurso como estructura y proceso. Estudios sobre el discurso I: Una introducción multidisciplinaria*. Barcelona: Biblioteca Económica Gedisa.
- Van Dijk, Teun Adrianus. (2009). *Discurso y poder*. Barcelona: Gedisa S. A.
- Vázquez Laslop, María Eugenia. (2001). *La arquitectura lingüística del compromiso: las oraciones de deber ser*. México: El Colegio de México.
- Vélez, Mauricio (2012). *La devoción de lo ignorado (Breve escrito sobre la praxis investigativa)*. Universidad EAFIT: en prensa.
- Weber, Max. (2004). *Economía y sociedad*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Weiss, Anita. (1994). *La empresa colombiana, entre la tecnocracia y la participación. Del taylorismo a la calidad total*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, Departamento de Sociología.
- rol a partir del nivel pragmático del discurso