

Discurso y control
Análisis de seis organizaciones antioqueñas

Sonia Inés López Franco



López Franco, Sonia Inés
Discurso y control: análisis de seis organizaciones antioqueñas / Sonia Inés López Franco. –
Medellín: Editorial EAFIT, 2021.

228 p.; 24 cm. -- (Colección Académica).

ISBN: 978-958-720-708-8

ISBN: 978-958-720-709-5 (version EPUB)

1. Organización. 2. Análisis del discurso. 3. Comunicación organizacional. 4. Sociología orga-
nizacional. 5. Empresas – Antioquia (Colombia). I.Tít. II. Serie

658.45 cd 23 ed.

L864

Universidad EAFIT – Centro Cultural Biblioteca Luis Echavarría Villegas

Discurso y control. Análisis de seis organizaciones antioqueñas

Primera edición: mayo de 2021

© Sonia Inés López Franco

 <https://orcid.org/0000-0003-3383-7686>

© Editorial EAFIT

Carrera 49 No. 7 sur - 50

Tel.: 261 95 23, Medellín

<http://www.eafit.edu.co/fondoeditorial>

e-mail: fonedit@eafit.edu.co

ISBN: 978-958-720-708-8

ISBN: 978-958-720-709-5 (versión EPUB)

DOI: <https://doi.org/10.17230/9789587207088lr0>

Edición: Marcel René Gutiérrez

Diseño: Alina Giraldo Yepes

Diagramación: Paula Andrea Cubillos Gómez

Corrección de textos: Juan Fernando Saldarriaga Restrepo

Imagen de carátula: 1875957787, ©shutterstock.com

Universidad EAFIT | Vigilada Mineducación Reconocimiento como Universidad: Decreto Nú-
mero 759, del 6 de mayo de 1971, de la Presidencia de la República de Colombia. Reconocimiento
personería jurídica: Número 75, del 28 de junio de 1960, expedida por la Gobernación de Antioquia.
Acreditada institucionalmente por el Ministerio de Educación Nacional hasta 2026 mediante la
Resolución 2158 emitida el 13 de febrero de 2018

Prohibida la reproducción total o parcial, por cualquier medio o con cualquier propósito, sin la
autorización escrita de la editorial

Editado en Medellín, Colombia

*A mi tesorito.
Gracias por la vida y por darnos tu vida*

Contenido

Introducción.....	13
1. Las organizaciones: del orden al control.....	17
Origen del orden organizacional.....	18
Tipología de las organizaciones.....	20
Desde los organismos.....	20
Desde la dominación.....	20
Desde la ética.....	21
Desde las escuelas.....	22
Procesos y estructuras de las organizaciones.....	23
Productos de gestión (estrategias) de las organizaciones.....	24
Poder-legitimidad-autoridad.....	29
Instituciones u organizaciones.....	31
2. Control como estrategia de las organizaciones.....	33
Control/sociedad.....	34
Control/trabajo.....	38
Origen y teorías del concepto de <i>control interno</i>	42
3. Las organizaciones desde el análisis del discurso.....	47
Análisis del discurso organizacional.....	48
Análisis crítico.....	48
Dimensión lingüística.....	50
El manual de buen gobierno como género discursivo.....	52
Perspectiva sociocognitiva y modelo interaccional.....	54

Perspectiva sociocognitiva: identidad, representación e ideología	58
Identidad.....	60
Representación	63
Ideología	64
Modelo interaccional: interacción y evaluación	68
Interacción.....	69
Evaluación.....	71
4. Texto/discurso	75
Bases lingüísticas: texto y discurso desde los formalistas y funcionalistas	75
Texto/discurso en la perspectiva sociocognitiva	78
Texto/discurso en la perspectiva interaccional.....	81
Texto/discurso en el “Esquema de análisis del discurso del control organizacional”	83
5. Esquema de análisis del discurso del control organizacional	87
Dimensión lingüística	90
Superestructura	90
Elementos de análisis del nivel gramatical.....	91
Elementos de análisis del nivel sintáctico.....	93
Macroestructura	94
El nivel semántico.....	95
Estructuras textuales.....	98
Dimensión discursiva	101
Plano de la interacción	101
Tríadas de la interacción	101
Metafunciones	106
Plano de la representación	107

6. Metodología y procedimientos	113
Perspectiva interdisciplinaria	113
Procedimientos.....	114
Selección y organización del corpus	115
Las organizaciones elegidas.....	115
Proceso de recolección y sistematización del corpus.....	116
Fases de trabajo.....	120
Fase uno.....	120
Fase dos	121
Proyección de las categorías en el corpus	122
El conteo de palabras.....	122
La división de las oraciones	122
La separación de proposiciones	124
La búsqueda del significado.....	124
El esquema ideológico.....	125
7. El control organizacional: dimensión lingüística	129
Dimensión lingüística	129
Superestructura: nivel gramatical de los textos de misión y visión.....	130
Lexicalización.....	130
Cromatización	131
Deixis.....	131
Deónticos.....	132
Formas de tratamiento	133
Voz activa y voz pasiva	135
Temas en los manuales.....	135
Superestructura: nivel sintáctico de los manuales	138
Títulos	138
Modos de organización discursiva	139
Jerarquización.....	140
Dicotomías tradicionales.....	140

Macroestructura: nivel semántico en los textos de misiones y visiones.....	141
Coherencia global.....	141
Coherencia local	142
Macroestructura: estructura textual de las misiones y visiones.....	143
Presuposición	143
Memorización.....	144
Estandarización.....	144
Macroestructura: estructura textual de los manuales.....	144
Estructura genérica	145
Estructura semántica	146
Estructura pragmática	151
8. El control organizacional: dimensión discursiva I.....	155
Plano de la interacción para los manuales.....	155
Tríadas de interacción	155
Turnos	155
Tríadas	157
Movimientos.....	158
Metafunciones	161
Manual como mensaje. Metafunción textual.....	161
Manual como interacción. Metafunción interpersonal	171
Manual como representación. Metafunción ideacional ...	174
9. El control organizacional: dimensión discursiva II.....	181
Plano de la representación para los manuales.....	181
Dispositivos retóricos	181
Metáforas	181
Hipérbole	185
Eufemismo.....	185
Generalización.....	186
Aliteración.....	186

Paralelismo.....	186
Ironía.....	187
Otros dispositivos.....	187
Estrategias discursivas propias de las organizaciones.....	189
Ubicación de los temas.....	189
Narración de hechos históricos.....	191
Simulación de una situación comunicativa.....	191
Pronombres del lector.....	191
Personificación de la organización.....	192
Apelación a voces de autoridad como principio de justificación.....	192
Tema ecológico.....	192
Actos directivos.....	193
Lexicalización.....	194
Transformación del discurso en mercancía (estrategia en el discurso del control).....	195
El esquema del cuadrado ideológico.....	198
Relación discurso/cognición.....	200
Conocimientos.....	200
Actitudes.....	204
Ideologías.....	206
Estructura societal.....	210
Modelos contextuales.....	211
Pronombres.....	211
Proposiciones de necesidad y probabilidad.....	212
Roles semánticos del agente, paciente y objeto.....	212
Conclusiones.....	215
Empeño de humanizar la acción organizacional.....	217
Obras consultadas.....	219
Corpus de la investigación.....	219
Referencias.....	219

Introducción

Este libro presenta el “Esquema de análisis del discurso del control organizacional” (EADCO), el cual se encarga de analizar los textos de planeación estratégica (la misión y la visión, y los manuales de buen gobierno o códigos de ética) de seis organizaciones antioqueñas: Grupo Corona, Grupo Bancolombia, Grupo Éxito, Productos Familia, Nacional de Chocolates (del grupo Nutresa) e Industrias Haceb.¹

El esquema es producto de una fusión entre dos modelos de análisis del discurso: la perspectiva sociocognitiva (PS), de Teun A. van Dijk, que centra su interés y sus unidades de trabajo en la relación *discurso, cognición y sociedad*; y la perspectiva del modelo interaccional (MI), de Adriana Bolívar, cuyas unidades de análisis abordan la relación *discurso, interacción y participantes (escritores y lectores)*.

La hipótesis de partida de la investigación era que los textos de la planeación estratégica de estas organizaciones se sustentaban en un paternalismo acentuado. Sin embargo, aquella cambió cuando descubrí que dichos textos se copian unos a otros, y que el modelo original es el americano, producido en la época de la responsabilidad civil organizacional. Al respecto, Gilles Lipovetsky (1997) cuenta que en Estados Unidos empezaron a diseñar este tipo de discursos organizacionales, y ese modelo fue el que las empresas analizadas aquí tomaron y reprodujeron.

Por ello, en otra dirección analítica, al estudiar la interacción que presentaban los textos analizados, encontré que se trataba de una relación totalmente asimétrica, entre un sujeto dominante e invisible y otro subordinado y visible, que debe cumplir unas normas institucionales y dirigidas al control. El análisis mismo hizo aparecer el carácter de ese discurso organizacional: un discurso del control.

En el esquema que aquí presento, que une los modelos de Van Dijk y de Bolívar, y en el que además tiene una presencia muy fuerte la gramática sistémica funcional, emergió una estructura gramatical del discurso del

¹ Este libro es producto de la tesis doctoral de la autora, en el marco del Doctorado en Humanidades de la Universidad EAFIT.

control, un discurso hecho para que el otro trabaje vigilado, un discurso que siempre está buscando que el otro se persuada de que está siendo observado y que tiene que cumplir con unas normas, dado que firmó un contrato laboral. Un discurso con una gramática muy controlada, muy imperativa, muy subjuntiva y cromatizada, llena de sinonimias, tan ambigua como desigual. Una gramática propia de estos discursos, y que no aparecería, por ejemplo, en otro tipo de discurso organizacional, como el de un contrato laboral.

Quienes trabajan en organizaciones son víctimas, en mayor o menor medida, de ese discurso, que no da pie al conocimiento del interlocutor; al contrario, lo oprime discursivamente, porque desaparece el sujeto de la interacción, el sujeto de la acción y el único que brota es el objeto directo, que siempre es el trabajador, el subordinado.

De ahí surge la queja de los trabajadores en las empresas: que no los escuchan. Que no los tienen en cuenta. Que hay injusticias, malos manejos y muchos obreros. Que en la medida en que se modernizan las empresas para mejorar los procesos, disminuye la atención hacia los obreros, quienes las llevan en sus espaldas. Que los jefes consideran que aquellos no tienen nada que aportar. Aunque la verdad es que, si los escucharan, encontrarían muchas soluciones económicas, originales y creativas en beneficio de las empresas y sus resultados.

La creencia de que los obreros no poseen conocimientos útiles para las empresas se relaciona con la incorporación, en ellas, de instrucciones teóricas alejadas de una realidad particular, en donde el rol de los obreros es fundamental, no solo para la producción, sino también para la comprensión de todo lo que implica el trabajo. Para tener claro el alcance del conocimiento de los obreros, solo bastaría comunicarse con ellos, compartir sus comentarios, acercarse a sus labores; utilizar esa herramienta, la comunicación, no solo con ánimo de controlar, como bien se hace, sino con respeto, rigor, compromiso, oído e interacción permanente.

Para ello, los circuitos comunicativos deben ser simétricos, constantes, alejados de estereotipos, de tonos violentos e innecesarios mensajes ocultos. La interacción entre los obreros, los trabajadores, los administrativos, los gerentes, los subalternos, necesita de fluidez. De seguir usando una comunicación cortada por la falta de claridad, deliberadamente compleja, cuestionadora, imperativa, no se avanzará en función del empeño organizacional, sino más bien de la limitada acción de la orden y el mandato.

De hecho, el uso de este tipo de comunicación por parte de los dirigentes de las empresas crea un círculo vicioso de incomunicación: al

imperar un discurso que por encima de todo busca controlar, los obreros crean su propio código restringido, por supuesto, desconocido para los gerentes y administradores. Es una estrategia de protección ante los confusos mensajes que llegan sin ser canalizados, explicados, argumentados. Ese código aleja cada vez más las posibles interacciones o diálogos entre las partes. Y el distanciamiento que se produce, a su vez, es visto por la administración como un caos, un riesgo, un problema que debe ser resuelto a partir, nuevamente, de comunicados donde se ordena, se instruye, se controla. En todo caso, mensajes sin sujeto emisor, para evitar la interpelación; con el respaldo de las leyes ministeriales del trabajo como principio de autoridad, para evitar el debate; y con el apoyo en cifras estadísticas, para maximizar la idea del efecto negativo que una posible reacción de los trabajadores tendría sobre el mercado de productos de la organización y sobre el presupuesto.

En este sentido, con el presente libro espero generar tanto una crítica a los discursos organizacionales que aparentan ser emitidos por decretos (entes), que no permiten la interacción ni la pregunta, como aportar a la visualización de una conceptualización “más humana” de las organizaciones, en donde los discursos empresariales acerquen a las partes que los implican, bajo la lógica del respeto y el reconocimiento del otro, y según una concepción del trabajo y del trabajador menos productiva y más cooperativa.

El libro está estructurado del siguiente modo: los capítulos 1 y 2 presentan las bases teóricas de los conceptos de *organización y control*, tanto desde las teorías administrativas y organizacionales como desde la teoría política y filosófica, e incluyen consideraciones éticas y una visión crítica, y pasan por las definiciones dadas por órganos internacionales del mundo organizacional y de los entes públicos nacionales que tienen que ver, sobre todo, con el tema del control interno.

Los capítulos 3 y 4 se adentran en el análisis del discurso organizacional, explorando sus vertientes, para dar paso a una presentación de las dos perspectivas que fundamentan el EADCO: la sociocognitiva (PS) y el modelo interaccional (MI), de las cuales se exploran y estudian sus conceptos centrales, que atraviesan todo el análisis del discurso del control: *identidad, representación e ideología* (desde la PS), y *evaluación e interacción* (desde el MI). Además, el capítulo 4 está dedicado al concepto dual *texto/discurso*, que está presente en las perspectivas de análisis, y del que se ofrece también la manera en que se utiliza y entiende en el EADCO.

El capítulo 5 desglosa brevemente el significado de cada una de las unidades de análisis que componen el EADCO, ofreciendo su visualización mediante una figura que muestra las unidades principales del análisis y sus relaciones y derivaciones, mientras el capítulo 6 presenta los elementos fundamentales de la metodología y los procedimientos seguidos en su estructuración y aplicación.

Los capítulos 7, 8 y 9 se encargan del desarrollo del análisis del discurso del control organizacional en las seis organizaciones elegidas para el estudio.

El capítulo 7 se aboca a la dimensión lingüística del análisis, abarcando los elementos de la superestructura y la macroestructura de los textos de misión y visión y los manuales de buen gobierno, y empieza a mostrar cómo, desde los elementos mínimos, va emergiendo una gramática del control.

El capítulo 8 desarrolla el plano de la interacción en la dimensión discursiva de los manuales, es decir, el análisis desde el MI, con énfasis en las metafunciones de la gramática sistémico funcional y con la aplicación, en los textos, del sistema de tríadas que propone Bolívar.

El capítulo 9 trabaja el plano de la representación en la dimensión discursiva de los manuales, esto es, aborda el análisis desde la PS, recogiendo elementos propuestos por Van Dijk para este nivel analítico.

El libro finaliza con las conclusiones, que presentan unas consideraciones generales sobre el proceso de emergencia del EADCO, así como unas palabras finales acerca del sentido y propósito humanizador del análisis discursivo posible a través de este esquema en el mundo organizacional.

El texto está dirigido principalmente a los administradores y estudiantes de administración, para que tengan una consciencia del discurso en las organizaciones y apunten a humanizarlas no solo en su nivel discursivo, y también aporta elementos para el desarrollo de la disciplina del análisis del discurso, en tanto este esquema puede ser estudiado, cuestionado o mejorado por otros investigadores del saber.