

Discurso y contradiscurso en la gestión de símbolos organizacionales*

Discourse and counter-discourse in managing organizational symbols

Adriana Valencia Espinosa

adriana.valencia@correounivalle.edu.co

MSc de la Organización. Estudiante del doctorado en Administración,
Universidad del Valle (Colombia), becaria Colciencias. Profesora
miembro del grupo de investigación Nuevo Pensamiento
Administrativo de la Universidad del Valle.

Correspondencia:

*Este documento se desarrolla como parte de las reflexiones suscitadas
en torno al proyecto doctoral.

pensamiento y gestión, N° 40

ISSN 1657-6276

DOI: <http://dx.doi.org/10.14482/pege.40.8811>

Resumen

En la actualidad, la gestión de las organizaciones se circunscribe, además de los aspectos tradicionales, a elementos simbólicos tanto al interior de ellas como en sus relaciones con otras empresas. Este artículo analiza dos textos: uno producido por una organización empresarial cementera colombiana, y el otro, por una organización sindical que representa parte de sus trabajadores, en relación con un evento instaurado por la organización empresarial con el propósito de consolidar la cultura organizacional. Con un enfoque teórico desde las perspectivas de los estudios críticos de la administración, la metodología empleada es análisis del discurso, con base en las propuestas de Van Dijk (1996, 2003) y Potter (1996).

Los resultados sugieren gran polarización respecto al evento en cuestión y expone las dimensiones y alcances de la gestión.

Palabras clave: *Estudios críticos de la administración, discurso, gestión, símbolos.*



Abstract

The management of organizations is limited at present time, in addition to traditional symbolic aspects both within them and in their relations with other organizations elements. This article analyzes two texts, one produced by a Colombian cement business organization and the other produced by a union representing some of its workers, in relation to a business organization established by the purpose of consolidating the organizational culture event. With a theoretical approach from the perspectives of critical management studies the methodology is discourse analysis, based on proposals of Van Dijk (1996, 2003) and Potter (1996). The results suggest great polarization in reference to the event in question and sets the size and scope of management.

Keywords: *critical management studies, discourse, management, symbols.*

Fecha de recepción: 28 de abril de 2015

Fecha de aceptación: 23 de abril de 2016

«¿Por qué no suponer, al revés, que esa continua farsa es autenticidad? Cualquier expresión es, en definitiva, un género de sinceridad».

(Ernesto Sábato, Uno y el universo)

1. A MANERA DE INTRODUCCIÓN

La gestión de los símbolos en las organizaciones ha cobrado relevancia toda vez que las empresas se ven abocadas a conseguir el compromiso de los empleados para lograr sus objetivos. Se han realizado estudios y análisis de este fenómeno desde distintas perspectivas, principalmente con enfoque prescriptivo y funcional; no obstante, en las últimas décadas, con la perspectiva de los estudios organizacionales, y en menor medida desde la corriente de los estudios críticos de la administración, se ha abierto paso a la comprensión y explicación de dicho fenómeno.

En este trabajo se presenta un estudio parcial de una comprensión más amplia de la gestión y las relaciones entre organizaciones vistas como un campo. Es una mirada a la gestión de símbolos en una organización cementera colombiana, para lo cual en la primera parte del documento se establece el enfoque teórico conformado por los ejes de los estudios críticos de la organización y los estudios del discurso. Posteriormente, se expone la metodología utilizada para dar paso al análisis del discurso de dos textos producidos en relación con un evento desarrollado por la organización empresarial para gestionar símbolos con el propósito de consolidar su cultura organizacional. Un texto es producido por la organización empresarial y el otro por la organización sindical.

Termina el documento con la presentación de la discusión de los resultados y las consideraciones finales.

2. EL ENFOQUE TEÓRICO

Sobre los estudios críticos de la administración

Los estudios críticos de la administración pueden considerarse como una corriente que se nutre, principalmente, de la filosofía y otras ciencias hu-

manas para reflexionar y estudiar acerca de problemas de la administración y la organización que han estado por fuera de la agenda de las investigaciones estudios tradicionales. Principalmente cuestiona los supuestos y teorías que se han consolidado como dominantes bajo los postulados del paradigma de estructuración racional (Benson, 1983), entre ellos, los centrados en resolver el problema de la eficacia y la eficiencia en los que se conciben las organizaciones como los espacios propicios para su logro (Pfeffer, 2000). En concordancia, Hatch (1997) plantea que la crítica se dirige hacia la mirada moderna: racional y positivista en la que además se presenta una carga ideológica de tipo individualista y neoliberal.

Así, la perspectiva crítica se abre paso en la década de los ochenta con nuevas propuestas para comprender las problemáticas organizacionales. Se pasa del estudio crítico tradicional de corte marxista que se centra en el proceso de trabajo, a la comprensión de otras problemáticas relacionadas con el cambio del modelo productivo en la sociedad¹. Si bien en los estudios críticos continúan los enfoques, ahora posmarxistas, los cambios sucedidos en la sociedad contribuyeron a desviar la mirada hacia otros aspectos, como la gestión de los símbolos, el género, la identidad, el poder, la emancipación y la ideología. Los estudios críticos de la administración entonces giran también a la mirada interpretativa y posmoderna que viene a complementar la tradicional línea crítica que giró al posmarxismo. Así las cosas, la nueva crítica, expresada en los estudios críticos de la administración, incluye la mirada hacia los factores subjetivos; y en este sentido, busca nuevos referentes teóricos que le permita esta aproximación, entre ellos, la Escuela de Frankfurt donde se destaca la influencia de la postura de Adorno y Horkheimer (2007), quienes plantean una crítica de corte ideológico hacia la prevalencia de una razón instrumental del capitalismo que, reinventado con la nueva lógica de la cultura del mercado, no permite a los hombres llevar a cabo un proyecto emancipatorio. Así, en esta línea los estudios críticos de la administración se dirigen, entre otras, a comprender la imposición de significados a través de los discursos.

¹ Los cambios aquí referidos corresponden con el tránsito del capitalismo industrial al capitalismo flexible, con la característica de pasar de un modelo de producción en masa a un modelo flexible basado en el pedido y la producción a medida, es decir, con un nuevo orden alrededor del consumo.

Otros referentes se encuentran en los marcos teóricos del posmodernismo² y el posestructuralismo. Del primero se destaca, según Hatch (1997), la propuesta de concebir a las organizaciones como algo más complejo que la mirada reduccionista de la modernidad, es decir, como construcciones sociales. De esta manera se inserta el eje conceptual del construccionismo en los estudios críticos de la administración, con lo cual se cuestionan las suposiciones acerca de la realidad dando paso al subjetivismo y al interpretativismo, tanto como forma de concebir el conocimiento como en la manera de acceder a él. Las organizaciones en esta perspectiva son entendidas como comunidades construidas socialmente en las interacciones cotidianas y, por tanto, su estudio se enfoca en comprender cómo las personas crean y dan sentido a su experiencia en la vida organizacional. De igual forma, según Hatch (1997), en la perspectiva posmoderna el mundo se crea a través del lenguaje y el discurso y las organizaciones se advierten como lugares de relaciones de poder donde se encuentra presente la marginación. Por su parte, el posestructuralismo aporta a los estudios críticos de la administración su noción de deconstrucción. Para el caso del *management* resulta importante deconstruir sus discursos hegemónicos y encontrar la relación e influencia mutua entre poder, conocimiento y acceso; de esta manera, la mirada posestructuralista tiene como uno de sus fines analizar los procesos de imposición o dominación que se utilizan como mecanismos ideológicos de coacción para, mediante la mediación del poder, disciplinar de maneras variadas y creativas a los individuos que hacen parte de las organizaciones; el propósito de este disciplinamiento es lograr masas que actúen conforme a unos intereses que son dominantes en las organizaciones. Estas prácticas se consideran como coadyuvantes en la reproducción de desigualdades toda vez que en el trasfondo de los discursos se encuentran los intereses ocultos de quienes los producen, así como la naturaleza política del *management* (Alvesson y Deetz, 2000).

² La conceptualización de posmodernidad para denominar esta perspectiva es acuñada por Lyotard (1980) (ver *La condición posmoderna*) pero no es unánime y ha tenido variadas acepciones que no son objeto de profundización en el alcance del presente trabajo; sin embargo, es preciso anotar que, básicamente, es concebido como un período histórico y que es referido de diferentes maneras. P. ej. para Guiddens se trata de una modernidad radicalizada (ver Giddens (1999). *Consecuencias de la modernidad*); en tanto Lipovetsky (2006) habla de tiempos hipermodernos (ver *Los tiempos hipermodernos*) y Bauman (2003) de modernidad líquida (ver *Modernidad líquida*).

En este sentido, Benson (1983) plantea que estos supuestos e intereses han sido consciente o inconscientemente incorporados en la mayoría de los estudios de la organización y que los mismos han operado como mecanismos discursivos de inclusión y exclusión “guiando la selección de lo relevante y de lo irrelevante” (Benson, 1983, p. 40). Así mismo, Ibarra (1991) plantea que la visión clásica-tradicional-moderna de la teoría de la organización propone

(...) una concepción voluntarista en la que el hombre aparece como dueño de su destino, constructor de organizaciones para satisfacer sus necesidades: bajo la máscara de ese hombre emprendedor o del director capaz y creativo se esconde el proyecto de poder que persigue la imposición de ciertos comportamientos automáticos a los hombres en un ambiente acotado en el que voluntad y libertad sólo existan como ideas. Tal discurso voluntarista esconde la intención determinista de quienes requieren control y certidumbre para avanzar su proyecto (p. 2).

De otra parte, y proveniente de la línea posmarxista, Aktouf (1992) plantea que es necesario poner en evidencia los alcances y las consecuencias reales de los discursos dominantes del *management* sobre la sociedad, como aquellas teorías que tratan de fundir el ideal del yo con el ideal de la organización, y de las cuales se desprenden todos los éxitos de la cultura corporativa con la gestión de símbolos como su eje. En acuerdo Aubert y de Gaulejac (1993) advierten que las relaciones de democratización en las fábricas y las organizaciones no se tratan de una burocracia “liberal”, sino de un sistema “socio-psíquico” de dominación fundado sobre el objetivo de transformación de la energía psíquica de los empleados en fuerza de trabajo.

En suma, los estudios críticos de la administración presentan una agenda común, al menos en dos elementos: la reflexividad y la desnaturalización. En cuanto a la postura epistémica y metodológica coinciden en la perspectiva subjetivista, construccionista, narrativa y discursiva para comprender la realidad y por tanto los fenómenos organizacionales.

Sobre los estudios del discurso

Los estudios discursivos involucran diferentes disciplinas: lingüística, semiótica y psicología entre ellas, y constituyen una ruptura fundamental

plasmada en el llamado giro lingüístico respecto a los estudios tradicionales de corte positivista que dominaban la sociología y la psicología, entre otras disciplinas. El giro lingüístico, a juicio de Garay, Íñiguez y Martínez (2005), pone de relieve una concepción de la realidad construida con el lenguaje y en este sentido cuestiona las posturas en las que el lenguaje es el medio para acceder a ella. Es decir, su importancia y ruptura radica en la definición misma en la que el discurso crea versiones de la realidad. El lenguaje más allá de representar el mundo, lo crea. En este orden resulta imprescindible la inclusión del lenguaje cotidiano o común y la comprensión del contexto donde este se produce (Ibañez, 2011). Así, la atención se dirige hacia los significados de las palabras en contextos específicos y determinados más allá de sus posiciones pragmáticas en el orden del discurso.

Potter (1996) plantea dicha construcción discursiva como la construcción social de la realidad y pone de manifiesto la capacidad de las personas tanto para producir versiones factuales como de socavarlas y resistirse a ellas. Así, Potter (1996) centra su interés en comprender cómo se construye una descripción (acción, relato, representación) como si fuera un hecho; la pregunta radica en cómo se organizan las descripciones para hacer que una versión parezca creíble y objetiva.

En este orden Potter (1996) explica que la semiología, el posestructuralismo y el posmodernismo están estrechamente relacionados con la representación y con la manera de producir argumentos y descripciones. La semiología proporciona la noción de que la descripción se debe entender en relación a un conjunto de términos alternativos posibles. El posestructuralismo ofrece recursos para examinar hechos, entre ellos: los códigos de comprensión y la noción de intertextualidad que permite la relación entre formas de discurso. De Derrida citado por Potter 1996 proviene el aporte de la noción de tendencia que trata de la manera de producir argumentos con efectos de verdad mediante una serie de elementos discursivos como las metáforas y las presunciones. Y, finalmente, del posmodernismo con Foucault mediante la consideración de la capacidad del discurso para producir tanto objetos como sujetos. No obstante, Potter (1996) afirma que dichos enfoques no tienen que considerarse necesariamente críticos; pueden abordar la producción de la verdad sin que por ello se considere “menos verdadera” porque se han expuesto sus mecanismos de producción al escrutinio

analítico. En contraste, Van Dijk (2003) propone los estudios del discurso con “una actitud” centrada en los problemas sociales y el abuso del poder y en ello el papel que juega el discurso. Para Van Dijk (2003) el análisis crítico del discurso toma postura en coherencia con los intereses de los grupos dominados, con lo cual define un sesgo y lo hace explícito.

Para definir los marcos en los cuales se posibilita realizar un análisis crítico del discurso, Van Dijk (2003) precisa la necesidad de acogerse a lo multidisciplinario y lo diverso; así, propone el triángulo discurso-cognición-sociedad en el que se entiende discurso como todo “acontecimiento comunicativo”, por tanto se incluyen los textos escritos, el diseño de portada, imágenes, interacción conversacional y, en general, todo elemento que tenga significación “semiótica”. Cognición alude tanto a lo personal como a lo social, creencias, valoraciones y, en general, a toda representación mental que intervenga en el discurso y en la interacción. Por su parte, sociedad se refiere a las estructuras y procesos sociales presentes en las relaciones de grupo. Así, entre la dimensión cognitiva y social se define el contexto relevante del discurso y permite la comprensión, explicación y crítica en la relación texto-contexto. En este sentido, Van Dijk (2003) precisa que el análisis crítico del discurso requiere el conocimiento y estudio teórico de la cuestión a revisar.

Existen otros enfoques para el análisis del discurso, como el de Titscher, Jenner, Meyer y Vetter (2000), quienes se apoyan en la teoría fundada y la etnografía de la comunicación y el enfoque crítico liderado por Fairclough (2000), en el cual el discurso tiene una relación dialéctica con la estructura social que crea una tensión que limita y transforma. Para Fairclough (2000), el discurso también considerado como práctica social contempla la ideología y la hegemonía; así, ambos elementos son útiles para determinar si el discurso se encuentra reproduciendo o transformando las estructuras sociales. Se busca entonces identificar la ideología para conocer cuáles son las disputas presentes en los discursos y cómo estas se posicionan respecto a la hegemonía.

En síntesis, los elementos discursivos presentes en la propuesta de Potter en tanto indagación de los mecanismos mediante los cuales se producen descripciones como creíbles y objetivas, así como los planteamientos de

Van Dijk y Fairclough los considero complementarios y pertinentes para realizar estudios críticos del discurso.

3. METODOLOGÍA

Las orientaciones metodológicas, en acuerdo con lo planteado por Van Dijk (2003), serán de tipo complementario entre las propuestas de Potter (1996) y Van Dijk (1996, 2003).

Los textos objetos de análisis se escogieron por su representatividad respecto al tema de la gestión de los símbolos, los significados y los ideales del yo que se expresan en este evento en la llamada cultura organizacional, y por exponer aspectos de la relación entre las dos organizaciones que producen los textos: una organización empresarial líder en la industria del cemento en Colombia y una organización sindical que representa parte de sus trabajadores, de tal suerte que podría aportar elementos explicativos de dicha relación.

Con el propósito de obtener indicios acerca del desarrollo verbal de los textos, se realiza, en primera instancia, un análisis de contenido de acuerdo con algunos elementos de la propuesta de Bardin (2002).

Posteriormente se identifica la estrategia que maneja cada organización. Se pretende reconocer en los textos posturas ideológicas relevantes para lo cual se consideraron las categorías de análisis expuestas en la tabla 1. Es decir, se plantea un análisis del discurso ideológico en el sentido propuesto por Van Dijk (1996), y se asume su definición de las ideologías como el modo de organización de las actitudes de los grupos sociales que se expresan en opiniones acerca de un tema social relevante; así, dependiendo de su posición, cada grupo acude al repertorio de normas y valores sociales y selecciona los que sirven para sus fines e intereses.

El análisis se realiza en dos niveles; se inicia con uno general de cada texto en el que se tienen en cuenta principalmente los elementos discursivos propuestos por Potter (1996). Posteriormente se realiza el análisis según las categorías descritas en la tabla 1 que se encuentran definidas con base en los tópicos orientadores para el análisis del discurso ideológico de Van Dijk (1996).

De igual forma, para la comprensión del discurso del compromiso de los empleados en la gestión de la cultura organizacional se tuvo en cuenta el enfoque de los estudios críticos de la administración antes expuestos como su base teórica.

Tabla 1. Categorías de análisis en el discurso del compromiso con la cultura organizacional

Categorías	Descriptores
Descripciones auto-identitarias	¿Quiénes somos?, ¿de qué modo somos diferentes?, ¿de qué nos sentimos orgullosos? Descripciones que los grupos hacen de sí mismos o en relación con otros grupos. Son positivas y es importante para comprender grupos cuya identidad es insegura, está siendo amenazada o es marginada.
Descripciones de actividad	¿Cuáles son nuestras tareas?, ¿qué es lo que hacemos?, ¿qué se espera de nosotros?, ¿cuáles son nuestros papeles sociales? Generalmente de carácter positivo; se centran en lo que hacen sus miembros.
Descripciones de propósitos	¿Cuáles son nuestros propósitos?, ¿cuáles son nuestras fortalezas?, ¿cuáles son nuestros logros? Focaliza en los objetivos que busca el grupo; es de definición ideológica por naturaleza. Enfoque en los buenos propósitos de sus actividades. Es como los grupos quieren verse a sí mismos, ser vistos por los otros y evaluados.
Descripciones de normas y valores	Nosotros/Ellos Lo que para el grupo se considera bueno o malo; es una característica ideológica. Generalmente usa los pronombres relacionados con nosotros y ellos.
Descripciones de posición y relación	Nosotros/Ellos Los grupos definen identidad, actividades y propósitos en relación con otros grupos. Énfasis en la presentación negativa del otro.
Descripciones de recursos	Lo que tenemos y lo que no Se centra en el acceso a los recursos y se pueden definir en estos términos.

Fuente: Adaptación con base en los tópicos orientadores para el análisis del discurso ideológico de Van Dijk (1996).

En efecto, se busca relacionar el discurso con algunos aspectos cognitivos, como las representaciones por ciertos modelos mentales que se verifican en los miembros de las organizaciones que en este caso produjeron los textos. Asumiendo que los modelos mentales o de contexto:

(...) representan cómo los participantes de un evento comunicativo ven, interpretan y representan mentalmente las propiedades de la situación social que ahora son relevantes para ellos. Esto es importante, ya que precisamente esta naturaleza subjetiva de los modelos de contexto es lo que permite la variación personal y la singularidad contextual: no es el hecho objetivo de que los hablantes sean hombres o mujeres, jóvenes o viejos, poderosos o no, sino cómo se ven y se construyen a sí mismos, en general o en la situación social en desarrollo (Van Dijk, 2000, p. 267).

De acuerdo con estas consideraciones se situaron algunos dispositivos retóricos mediante los cuales se pretende generar acción. También se analizaron las estrategias discursivas que hacen una descripción de los “otros” (Van Dijk, 2000), así como las que aluden a intereses y acreditación de categorías y a construcción de exterioridades (Porter, 1996).

A continuación se presentan los análisis y resultados.

4. ANÁLISIS Y RESULTADOS

Análisis de contenido

Se realiza de manera limitada al propósito de obtener indicios acerca del desarrollo verbal de los textos. La unidad de registro, considerada la unidad de significación a codificar, se escoge en relación con las palabras clave y el tema que son muy específicos en los textos seleccionados.

Tabla 2. Unidad de registro y categorías

Unidad de registro	Categoría
La palabra	A bordo
	Colaborador
	Trabajador
	Compromiso
El tema	Cultura organizacional
	Nota: Para el tema considerado de extensión variable y con ideas relacionadas constituyentes se tiene en cuenta tanto las afirmaciones como las alusiones.

Fuente: Elaboración propia.

Enumeración:

Se utilizan tres tipos: la frecuencia de aparición de los referentes, la presencia o ausencia de cada referente cuando se habla del tema y la dirección asignada a cada referente en relación con el tema.

Tabla 3. Frecuencia de aparición de los referentes

Grupo	Categoría	Frecuencia	%
Organización empresarial	A bordo	8	53,3
	Colaboradores	5	33,3
	Trabajadores	0	0
	Compromiso	2	13,3
	Total	15	100
Organización Sindical	A bordo	5	31,3
	Colaboradores	0	0
	Trabajadores	11	68,7
	Compromiso	0	0
	Total	16	100

Fuente: Elaboración propia.

Se observa que se está frente a dos textos con discursos polarizados; en tanto la organización empresarial no reconoce los trabajadores como noción, la organización sindical hace lo propio con la palabra colaborador. De otra parte, si bien el evento a bordo es, en términos de frecuencia, importante para la organización sindical no es la que domina los referentes, en contraste con el grupo de la organización empresarial donde sí ocurre. En el texto del grupo sindicato domina la noción de trabajadores y se observa también que la palabra compromiso no se encuentra en el texto producido por esta organización.

Tabla 4. Presencia o ausencia de cada referente cuando se habla del tema y dirección del argumento

Grupo	Tema Referente	Cultura organizacional	Dirección: favorable (+) ó desfavorable (-)	
Organización empresarial	A bordo	5	71,4%	5+
	Colaboradores	2	28,6%	2+
	Trabajadores	0	0	0
	Compromiso	0	0	0
Total		7	100%	
Organización Sindical	A bordo	0	0	
	Colaboradores	0	0	
	Trabajadores	2	67%	2-
	Compromiso	1	33%	1-
Total		3	100	

Fuente: Elaboración propia.

En concordancia con el indicio del punto anterior en relación con la polarización, aquí se encuentra que en el grupo de la organización empresarial todas las direcciones se establecen en sentido positivo, en contraste con la organización sindical donde todas las direcciones son negativas. De otra parte, en el grupo de la organización empresarial se encuentran los referentes a bordo y colaboradores en relación con el tema de cultura corporativa, en tanto hay ausencia del referente compromiso. Por su parte, en el grupo de la organización sindical la ausencia se encuentra en el referente a bordo y la presencia con los referentes trabajadores y compromiso. Cada

grupo tiene presencia con su definición de identidad en la empresa pero el tema de cultura organizacional lo relacionan de manera diferente.

Con estos breves indicios acerca del desarrollo verbal de los textos se aborda a continuación el análisis discursivo.

Análisis del discurso

Se presenta por niveles, iniciando con uno general de cada texto en el que se tienen en cuenta elementos discursivos propuestos por Potter (1996). Posteriormente se presenta el análisis según las categorías definidas en la tabla 1 que corresponden a las orientaciones para el análisis del discurso de Van Dijk (1996).

Nivel general: El discurso de la organización empresarial

Texto-contexto (Van Dijk, 2000): Cementos Argos, empresa líder en la industria del cemento y que cuenta con empleados sindicalizados ha venido expandiendo sus operaciones a nivel internacional en Estados Unidos y en países de Centro América. Para este propósito, y como una organización moderna, requiere la estandarización de sus procesos, dicha estandarización no corresponde solo a los procesos productivos, sino, y más importante, a los de gestión humana, para tal efecto ha desplegado el siguiente evento institucional en su periódico impreso número 71 de octubre de 2014, con ISSN 2145 – 0757, de publicación y distribución mensual y en la página web³:

³ <http://www.periodicoluzverde.com/>



El texto se encuentra en la portada del periódico institucional *Luz verde*, de octubre de 2014, encabezando la página con lo cual se pone de relieve la importancia del tema en la agenda de la organización empresarial. Comunica una idea y creencia, si se quiere postura frente a la cultura organizacional: es importante consolidarla (Van Dijk, 2000).

Apela a la construcción de exterioridades (Potter, 1996) al utilizar la palabra “muchos”, así como el apoyo gramatical con los signos de exclamación y “estamos a bordo” resaltado en negrita. En el segundo párrafo se encuentra una sentencia: “y pronto tú también lo estarás”, lo cual es una orientación de descripción hacia la acción, de manipulación ontológica. Estar *a bordo* connota una situación particular que ubica a un grupo que se encuentra navegando junto con la organización empresarial hacia el mismo norte, siendo además de tipo autoritario, connota que en algún momento todos estarán a bordo.

De otra parte, en el lenguaje utilizado se hace énfasis en la inclusión del productor del texto en su contenido, “estamos”, “nuestra”, “somos”, “juntos”, y se igualan las posiciones en la organización al identificarse todos como colaboradores con lo cual se acredita categoría y se posiciona; de esta manera se anticipa a imputaciones de conveniencia e intereses (Potter, 1996). No obstante, con la imagen que integra el texto no hay concordancia

cia; todos los colaboradores en ella se pueden distinguir como operativos dado el vestuario con uniforme que no utilizan los administrativos.

De otra parte se evidencia el uso de una metáfora que permite comprender esta organización empresarial respecto a la mirada moderna en la que existen quienes la conducirán hacia las metas corporativas y quienes estarán a bordo para ser conducidos.

En el interior del periódico, en la página 4:

Resalta la construcción de exterioridades mediante la estrategia de consenso y corroboración (Potter, 1996) al presentar testimonios que se configuran como la sanción de testigos fiables y advierte de la presencia de más testigos en la versión electrónica del periódico.

Siguiendo a Potter (1996), se observa que en general la retórica del contenido institucional de la organización empresarial tiene presente dos aspectos: uno de tipo cosificador donde el discurso construye una versión de la cultura organizacional como algo sólido y factual: “el objetivo es desplegar la cultura corporativa” que ya existe. Y otro de retórica persuasiva tipo hipérbole, en tanto sale de los límites al relacionar estar *a bordo* con términos incluso esotéricos; “Estar a bordo significa asumir el compromiso de mantener nuestra Luz Verde encendida, dispuesta a servir a la organización a través de la virtudes y la luz propia que cada uno de nosotros tenemos”. Esta retórica continúa en la definición de los símbolos y su explicación. El barco que es la empresa y requiere de las virtudes y de lo mejor de cada colaborador, La constelación (siete estrellas) que define siete pilares que incluyen Trascendencia y Sentido de vida, y el símbolo de Luz Verde que alude a la transformación personal para inspirar a otros y tener actitud de servicio. Es posible apreciar una orientación de descripción hacia la acción de esta retórica en uno de los relatos presentados: “...al cerrar los ojos te transportaba automáticamente a una embarcación en el azul y profundo mar del Caribe. Todos los participantes de la actividad, principalmente yo, me sentí más comprometida con los pilares de nuestra empresa...”

En suma, se observa la gestión de la organización empresarial intensiva en gestión de símbolos mediante el uso de recursos discursivos.

El discurso de la organización sindical: Contra discurso y socavación del discurso institucional.

El sindicato emite un boletín en blanco y negro de circulación mensual. Usualmente aborda diferentes temáticas; en el caso del boletín del mes de octubre de 2014 se dedicó todo el espacio al evento “Todos a bordo”, con lo cual responden que para la organización sindical dicho evento es igual de importante que para la organización empresarial.

COMBATIENTE PROLETARIO
ORGANO INFORMATIVO DEL SINDICATO UNITARIO DE TRABAJADORES DE LA INDUSTRIA DE MATERIALES PARA CONSTRUCCIÓN
"SUTIMAC" SECC. YUMBO



70 Años
de Lucha Sindical

HENRY CUENCA VEGA * RAMÓN ALBERTO DÍAZ
FILIAL DE LA CUT
 CR. 3ª 9-25 Yumbo (Valle) TEL. 6693612, Fax 6691032
 Email sutimac-yumbo@hotmail.com
 Web: www.sutimac.org
 Responsable: JUNTA DIRECTIVA



Octubre 20 de 2014

¿TODOS A BORDO?, ¿DE QUE Y PARA QUE?

En el encabezado del boletín se observa un título que corresponde con el nombre del mismo: *Combatiente proletario*. El nombre alude a una retórica y significación propia de los sindicatos tradicionalmente de corte marxista, connota el combate, es decir, la lucha permanente del proletariado, esto es la clase obrera, frente a los embates de las empresas como expresiones máximas del capitalismo.

Posteriormente inicia el desarrollo del boletín planteando la siguiente pregunta sobre el evento: “*Todos a bordo*”, *¿de qué y para qué?*, con lo cual desde el inicio pretende socavar las descripciones factuales de la cultura corporativa. En este texto se acredita categoría de una manera más contundente y se establece clara distinción de posición entre los trabajadores y los administradores, directivos y accionistas.

La retórica del documento es de tipo ofensivo, pues con su descripción pretende socavar la institucional mediante el uso de discurso irónico; “Aquí no se navega hacia el mismo norte, porque el estado de comodidad de los accionistas **a bordo del barco** no está dispuesto a ser compartido con los trabajadores”. Al resaltar en negrita que son los accionistas quienes se encuentran a bordo del barco, es decir, de la empresa, y no los trabajadores, se apela a un recurso para ironizar centrado en la identidad del hablante aludiendo a las conveniencias e intereses de los accionistas. Más adelante en el texto se reitera el recurso para ironizar la descripción de la institución, esta vez aludiendo al rol de los trabajadores en la metáfora: “Es claro que los trabajadores **no vamos a bordo**, somos quienes empujamos esa gran nave en una largo y tortuoso viaje...”.

A manera de síntesis general se puede afirmar que el discurso de la organización sindical está enfocado en socavar la versión factual del grupo de la organización empresarial para lo cual su principal estrategia es la construcción de un contra discurso, esto es y para el caso estudiado, mediante la aceptación y utilización de la misma metáfora institucional.

Nivel de análisis de acuerdo con las categorías definidas en la tabla 1:

Tabla 5. Descripciones auto-identitarias en el discurso del compromiso con la cultura organizacional

Grupo	Descripción
Organización empresarial	“El barco: es la compañía que hoy tenemos: Argos, con presencia en las regionales Estados Unidos, Caribe y Centroamérica, Colombia y un equipo de más de 9,000 colaboradores”
Organización sindical	“Los empresarios y administradores de Argos quieren trabajadores que no piensen, que no hablen, que callen y sean obedientes, jeso no es SUTIMAC!, SUTIMAC es una organización clasista y profundamente humanista donde su sentido no solo es sindical, sino político e ideológico.

Fuente: Elaboración propia.

En estas descripciones cada grupo se autoidentifica en virtud de sus características: el de la organización empresarial pone de relieve la gran empresa que representa, y el de la organización sindical mediante la estrategia de aludir de primera mano a lo que no son. Ambas son positivas en relación con ellas mismas. En la estrategia discursiva de la organización empresarial prevalece la idea de grupo e inclusión: “la compañía que hoy tenemos”. En contraste, en la estrategia de la organización sindical prevalece la exclusión del “otro” es decir de la empresa.

Tabla 6. Descripciones de actividad en el discurso del compromiso con la cultura organizacional

Grupo	Descripción
Organización empresarial	“Tenemos en la definición de las prioridades estratégicas un reto que nos une como corporación y apunta al logro colectivo de cada uno de los objetivos trazados, enriqueciéndonos con la diversidad que nos caracteriza”
	“Con el objetivo de desplegar la cultura corporativa de la organización, nuestra compañía viene implementando estrategias como los talleres de alineación, los talleres liderando y los eventos todos a bordo”
Organización sindical	“Es claro que los trabajadores no vamos a bordo, somos quienes empujamos esa gran nave en un largo y tortuoso viaje, quienes luchamos por un buen trato, por mejores condiciones laborales y de salud, porque se contrate personal y se respeten los derechos humanos”

Fuente: Elaboración propia.

La autodefinición se refuerza en ambos grupos en función de las actividades que realizan. La actividad ideológica en ambos se pone de manifiesto: la organización empresarial con tareas de tipo estratégico y de alineación de los colaboradores, y la organización sindical en función de lograr el respeto de los derechos humanos en el trabajo, toda vez que se auto-representan en la metáfora aceptada como responsables de empujar la gran nave (El barco: Argos) en un viaje largo y tortuoso para ellos. En este sentido definen responsabilidades, buenas cosas que hacen sus miembros

y que constituyen expresiones ideológicas del deber ser de cada quien en la construcción de la realidad.

Tabla 7. Descripciones de propósitos en el discurso del compromiso con la cultura organizacional

Grupo	Descripción
Organización empresarial	“Para Argos es primordial que todos los colaboradores naveguemos hacia un mismo objetivo buscando consolidar una cultura propia basada en el Respeto, la Trascendencia y el Liderazgo.
Organización sindical	“La Junta Directiva de nuestra organización sindical no asiste a este evento, no por miedo o porque nos vayan a cambiar las ideas, sino porque en medio de tanta hipocresía nuestra naturaleza no da para que seamos invitados de piedra, estamos para expresar nuestros puntos de vista como organismo de representación de los trabajadores, sí como históricamente lo hemos hecho”

Fuente: Elaboración propia.

Cada grupo expresa los propósitos positivos de sus actividades; la organización empresarial busca consolidar una cultura que gira en torno a unos valores definidos por ellos mismos y con los cuales desean ser vistos. Por su parte, el sindicato plantea que su propósito es continuar representando a los trabajadores y no plegarse a la empresa, afirmando también que así es como quieren ser vistos y juzgados.

Tabla 8. Descripciones de normas y valores en el discurso del compromiso con la cultura organizacional

Grupo	Descripción
Organización empresarial	“Consolidar una cultura organizacional propia basada en el Respeto, la Trascendencia y el Liderazgo.”
	“La constelación (siete estrellas): Hace referencia a los siete pilares definidos por la organización: Liderazgo, Respeto, Trascendencia, Flexibilidad, Sentido de vida, Logro colectivo y Aprendizaje.
	“Como principal premisa de la compañía tenemos: ‘lo que importa es lo que va por dentro’”
Organización sindical	“Para la Organización Sindical sí importa lo que va por dentro, no de carácter utilitarista con que lo promociona la empresa, sino desde el bienestar del trabajador y su familia.

Fuente: Elaboración propia.

Para el grupo de la organización empresarial son cruciales las definiciones de valores acerca de lo que como empresa se considera bueno y correcto; no obstante, en el texto analizado no se ofrecen las definiciones de los valores Respeto, Trascendencia y Liderazgo. Igual sucede con los valores definidos como los siete pilares en el que se incluye también Trascendencia, connotando su importancia mediante refuerzo. La organización empresarial considera que mediante el despliegue y la consolidación de la cultura organizacional se alcanzan dichos valores, lo cual devela un yo y un ellos toda vez que los valores de la cultura se transfieren mediante las estrategias de las actividades y propósitos desde una entidad: la organización empresarial que no tiene rostro a “ellos”: los colaboradores de esta que iguala. Un rol social para la organización empresarial consiste en alinear a sus colaboradores con los valores definidos para que “trasciendan”, “mantengan la luz verde encendida”, “sean virtuosos” y pongan todo ello a disposición para servirla. Por su parte, el discurso del grupo de la organización sindical establece las diferentes personas que intervienen en la organización empresarial: los accionistas, los empresarios, los directivos, los contratistas y los trabajadores y ubica la posición de desigualdad:

“Aquí no se navega hacia el mismo norte, porque el estado de comodidad de los accionistas a bordo el barco no está dispuesto a ser compartido con los trabajadores”. También ubica la reclamación de la violación de normas y valores: “La administración, al no poder conducir y controlar las actividades humanas, ante los conflictos que se presentan castiga de distintas formas, entre ellas los despidos, como ocurrió recientemente con..., a quien fueron a cazar a la planta calera..., cacería comandada por el jefe de mantenimiento quien en medio de la consolidación de una cultura de respeto a las personas, la trascendencia, la flexibilización y el liderazgo va en busca de su nueva presa”.

El sindicato, a su vez, establece como su valor lograr el bienestar del trabajador y su familia.

Tabla 9. Descripciones de posición y de relación en el discurso del compromiso con la cultura organizacional

Grupo	Descripción
Organización empresarial	“Luz verde: Es la conducta que refleja los pilares, es decir, el comportamiento de cada uno de nosotros para seguir avanzando. Dar siempre lo mejor de nosotros mismos, con actitud de servicio y disposición, transformándonos y siendo guía, ejemplo e inspiración para quienes nos rodean”
	““Lo que importa es lo que va por dentro’, afirmación que reitera que cada uno de nosotros aporta a los resultados y que requiere de nuestras virtudes y de lo mejor de nosotros mismos”
Organización sindical	“Para la Organización Sindical sí importa lo que va por dentro, no de carácter utilitarista con que lo promociona la empresa, sino desde el bienestar del trabajador y su familia.
	“Hoy se lleva a cabo su lanzamiento, donde todos los trabajadores estamos invitados para ser exhibidos en un hotel cinco estrellas o un circo del capital privado para que en medio de un show mediático nos sintamos iguales en medio de abismales diferencias, marcadas por la discriminación que ejercen los empresarios de Argos en contra de la Organización Sindical”

Fuente: Elaboración propia.

En el grupo de la empresa, la definición de la identidad, actividades y propósitos se realiza en función de la organización como entidad, si se quiere totalizadora y en este orden auto referenciadora. En ese sentido, estos aspectos en relación con otros grupos los ejecuta, como se explicó en el apartado anterior, estableciendo un “ellos” y un “otros” con los colaboradores. No ocurre lo mismo en la organización sindical, la cual define la identidad, actividades y propósitos en relación con los grupos a los cuales opone: accionistas, administradores, directivos y que se explicó también en el apartado anterior. La posición de relación de la organización sindical es claramente contestataria y oponente al discurso empresarial, como se expresa en la tabla 9.

El grupo sindical acude a la presentación negativa del otro, mediante la desacreditación y la elevación de los conflictos en la relaciones entre “nosotros”, trabajadores, y “ellos”, representantes de la organización empresarial. En el discurso se reitera que no son iguales: “para que en medio de un show mediático nos sintamos iguales en medio de abismales diferencias”.

Tabla 10. Descripción de los recursos en el discurso del compromiso con la cultura organizacional

Grupo	Descripción
Organización empresarial	“Durante el segundo semestre del año se han realizado los eventos ‘Todos a bordo’, con participación del total de la población. Estar a bordo significa asumir el compromiso de mantener nuestra Luz Verde encendida, dispuesta a servir a la organización a través de las virtudes y la luz propia que cada uno de nosotros tenemos”
	“¿Cómo te sentiste durante el evento Todos a bordo y cómo contribuye esta experiencia a fortalecer tu compromiso?”
Organización sindical	“Igualmente se combina con viejos métodos como es el que a los trabajadores no se les contrata para pensar, se les forma, se les controla y se les castiga y de esta forma se está a bordo, es decir, se castran sus niveles organizativos y los procesos alternativos de construcción del país.

Grupo	Descripción
Organización sindical	<p>“Esa es la realidad de un modelo que pretenden vender y ambientar desde las plantas, colocando significados simbólicos organizacionales como avisos y tableros didácticos para que a través de diferentes procesos de representación senso-perceptivos de la realidad, las personas produzcan “vivencias” y una “conciencia” en sus mentes que la empresa nos pertenece, que luego se traduce en comportamientos y acciones individualistas, convirtiéndose los trabajadores en presa fácil para los administradores, dejando el mensaje que organizarse sindicalmente no es necesario, siendo este un derecho fundamental.”</p>

Fuente: Elaboración propia.

El discurso de la organización empresarial hace énfasis en los recursos de que dispone para realizar sus actividades y propósitos y lo despliega. En tanto la sindical, como minoría, enfoca su discurso en el acceso restringido para organizarse y construir propuestas alternativas, así como en las estrategias empresariales que identifican como negación de ejercer el derecho fundamental de sindicalizarse.

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS Y CONSIDERACIONES FINALES

Mediante el análisis del discurso se logró identificar descripciones factuales y cómo estas se socavan; se reconocieron algunas estrategias de construcción de discursos en cada texto analizado y su posibilidad de crear versiones objetivas y creíbles. De igual forma, el análisis contribuyó a orientar la identificación de algunas posturas ideológicas expresadas en cada texto, es decir, expresadas por cada organización.

Así, se logra concebir la gestión de la organización empresarial a partir del evento-tema objeto de análisis como intensiva en gestión de símbolos, que utiliza las estrategias discursivas como apoyo a los eventos conducentes a la consolidación de su cultura organizacional, a través de dichas estrategias instaure en los que llama colaboradores connotaciones

de igualdad, así como valores personales y un estereotipo de colaborador virtuoso en función de servir a la organización empresarial. A su vez, dicho discurso expresa las posturas ideológicas en sintonía con la orientación del comportamiento dirigido a sus colaboradores mediante la postulación de significados presuntamente explícitos en tanto se presentan de manera clara y transparente. Dicho de otro modo, ideológicamente la organización empresarial hace uso de su posición que acredita para establecer como obvio, en virtud de la transparencia, el exacerbado discurso sobre las características y valores del colaborador de la organización empresarial y por ende su gestión. Es posible encontrar relaciones con algunos postulados de la teoría expuesta en el enfoque teórico, por ejemplo, con los planteamientos de Aubert y de Gaulejac (1993) en relación con el establecimiento de un sistema “socio-psíquico” de dominación fundado sobre el objetivo de transformación de la energía psíquica de los empleados en fuerza de trabajo

Por su parte, en el discurso de la organización sindical se pudo identificar su construcción principalmente mediante estrategias de desacreditación. También se encontraron mecanismos discursivos de posicionamiento diferenciador frente a la organización empresarial, así mismo su postura ideológica en relación con su marginalidad expresada en la negación insistente de la igualdad de todos los llamados colaboradores por parte de la empresa. Su discurso es contestatario, se ubica en las mismas nociones del discurso empresarial utilizando repertorios interpretativos diferentes y con el propósito de la negación.

No obstante, en ambos discursos se encuentra la negación mutua de la identidad de cada grupo, colaboradores y trabajadores, se entiende que desde la empresa se use la conceptualización corporativa y que desde la organización sindical se aproveche el margen de libertad que tienen para autodefinirse.

Resulta pertinente resaltar la posibilidad de ubicar descripciones en varias categorías de tal suerte que las potencialidades explicativas se refuerzan.

Finalmente, se ponen de relieve algunas limitaciones en este estudio. Primero, se dejan por fuera elementos como el uso de palabras resaltadas en

negrita y en general aspectos de tipo gramatical; segundo, no se exponen y analizan los componentes del contexto en el cual se crea el evento “Estamos a bordo” en relación con la gestión de otros eventos parte de la definición de la cultura organizacional de la empresa, ni aspectos más amplios de la relación entre las dos organizaciones. Este trabajo contribuye a un vector explicativo de la relación entre las organizaciones y los recursos utilizados por cada una en el campo de su relación dando cuenta del margen de maniobra y la lucha por las posiciones en él.

REFERENCIAS

- Adorno, T. & Horkheimer, M. (2007). *Dialéctica de la ilustración: fragmentos filosóficos. Obra completa*, 3(7). España: Akal.
- Aktouf, O. (1992). Management and theories of organizations in the 1990s: toward a critical radical humanism. *Academy of Management Review*, 17(3), 407-431. DOI: 10.5465/AMR.1992.4281975
- Alvesson, M. & Deetz, S. (2000). *Doing critical management research*. London: Sage.
- Aubert, N. & de Gaulejac, V. (1993). *El coste de la excelencia*. Barcelona: Paidós.
- Bardin, L. (2002). *Análisis de contenido*. España: Akal.
- Bauman, Z. (2003). *Modernidad líquida*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Benson, K. (1983). Paradigm and praxis in Organizational Analysis. *Research in Organizational Behavior*, 5, 33-56.
- Fairclough, N. (2000). *Discourse and social change*. Estados Unidos: Polity Press.
- Garay, A., Iñiguez, L. & Martínez, L. (2005). La perspectiva discursiva en psicología social. *Subjetividad y Procesos Cognitivos*. 105-130.
- Guiddens, A. (1999). *Consecuencias de la modernidad*. Madrid: Alianza.
- Hatch, M. J. (1997). *Organization Theory. Modern, Symbolic and postmodern perspectives*. Great Britain: Oxford University Press.
- Ibañez, T. (2011). El giro lingüístico. En L. Iñiguez, & (Ed.), *Análisis del discurso. Manual para las ciencias sociales* (pp. 21-42). Barcelona: Editorial UOC.
- Ibarra, E. (1991). Voluntarismo, determinismo y complejidad: tres formas de aproximación a la realidad. *Boletín de la Unidad de Posgrado e Investigación* (Año 2, enero-abril), 19-31.
- Lipovetsky, G. (2006). *Los tiempos hipermodernos*. Barcelona: Anagrama.
- Lyotard, J. (1980). *The postmodern condition: a report on knowledge*. University of Minnesota.

- Pfeffer, J. (2000). *Nuevos rumbos en la teoría de la organización: problemas y posibilidades*. México: Oxford University Press.
- Potter, J. (1996). *La representación de la realidad. Discurso, retórica y construcción social*. Barcelona: Paidós.
- Titscher, S., Jenner, B., Meyer, M. & Vetter, E. (2000). *Methods of text and discourse analysis*. London: Sage.
- Van Dijk, T. A. (1996). "Análisis del discurso ideológico". *Comunicación y Política*, 6, 15-43.
- Van Dijk, T. A. (2003). La multidisciplinaridad del análisis crítico del discurso: un alegato en favor de la diversidad. En R. Wodak & M. Meyer, *Métodos de análisis crítico del discurso* (pp. 143-177). Barcelona: Gedisa.