

PROYECTO: Semiótica de lo subjetivo en los lenguajes administrativos

Palabras clave: Lenguaje administrativo – Sujeto – Semiótica - Saber

A. INTRODUCCIÓN

Planteo del problema y delimitación del proyecto

El presente proyecto se enmarca en la continuidad de las investigaciones que venimos desarrollando de modo interdisciplinario en el Área Organización y Estructura del Instituto de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas y en la Facultad de Psicología, ambas de la Universidad Nacional de Córdoba. En esta línea de investigación pretendemos elaborar conceptos de base que den cuenta de la multiplicidad de la emergencia empírica del fenómeno organizacional. El núcleo epistémico de nuestra construcción teórica se instituye desde el concepto de proceso de saber, proceso que articula diversos lenguajes formales con la dinámica subjetiva y social que define a todo sistema organizacional.

Partimos de afirmar de modo genérico que en el campo de los estudios organizacionales existe una polaridad de enfoques: en un extremo sistemas teóricos que pretenden describir conceptualmente el funcionamiento de las organizaciones, y en el otro extremo, herramientas prescriptivas que proponen diversas tecnologías de gestión administrativa. En esta oposición deliberadamente simplificada a los fines expositivos, encontramos numerosos enfoques mixtos intermedios, aunque afirmamos que incluso las orientaciones puramente prescriptivas presentan una conceptualización más o menos explícita del fenómeno organizacional. En este complejo y heterogéneo campo (Clegg et al., 2006)) existen cuerpos conceptuales emergentes que toman a las ciencias del lenguaje como basamento de su construcción teórica y recurren a la lingüística, la sociolingüística, la filosofía del lenguaje, el análisis del discurso, la semiótica, entre otras disciplinas; para el abordaje conceptual del fenómeno organizacional (Grant et al., 2004). Estos sistemas teóricos tienen como punto en común partir de la materialidad del lenguaje para abordar el estudio de las organizaciones apelando a su poder constructivista de la realidad. En nuestro desarrollo teórico sostenemos esta línea y recurrimos a las ciencias del lenguaje para proponer el concepto de *proceso de saber* en tanto el mismo expresa lo lingüístico actuando en la institución del fenómeno organizacional.

Posicionados en el campo de la administración, consideramos que un núcleo problemático central lo constituye la articulación del lenguaje administrativo formalmente diseñado (Simon, 1984; Mintzberg, 1993a) con el nivel subjetivo, considerado éste en su faz individual y en su faz social. Proponemos que el fenómeno organizacional surge a partir de una racionalidad instrumental orientada como sistema de finalidad, en la cual el diseño prescribe de modo explícito tareas, funciones, líneas de autoridad, flujos de operaciones, entre otros. Este diseño es efectuado por agentes específicos en la producción del dispositivo organizativo, tales como ingenieros y administradores, lo cual produce una distancia entre los sujetos que diseñan los procesos de trabajo en diferentes grados y modos de normalización, y entre quienes los ejecutan (Mintzberg, 1993a). Este hecho trae aparejado que el factor subjetivo se acopla en un tiempo segundo respecto al diseño del proceso de trabajo que el operador debe ejecutar. Desde una perspectiva semiótica, estas modalidades de normalización pueden ser abordadas como lenguajes que presentan determinadas características formales y que expresan en sus diseños diversos presupuestos de base, en particular, la supresión del sujeto de la enunciación concreto y situado.

Situando históricamente el problema, señalamos que en los orígenes de la lingüística como disciplina científica, Ferdinand de Saussure propuso a la lengua como su objeto de estudio. Posteriormente este paradigma fue cuestionado desde la misma tradición teórica, la cual cambió su orientación al estudio del habla mediante la lingüística de la enunciación, la cual estudia la apropiación y actualización de la lengua por parte del sujeto en el acto enunciativo (Benveniste, [1974] 2004; Kerbrat-Orecchioni, 1997). Esta puesta en foco de la actuación subjetiva en el campo del lenguaje promovió la revisión del concepto de lengua como código desde el cual se produce discurso oral y escrito, para focalizar en el habla y en la escritura como productores de los propios códigos de la lengua, invirtiendo la secuencia explicativa (Lotman, 1996). En el polo opuesto de lo subjetivo existe un proceso histórico de desarrollo de diversos lenguajes formales, tales como los lenguajes lógicos, matemáticos, diagramas, sentencias performativas impersonales, entre otros; los que tienen en común la producción de lenguajes que eliden al sujeto de la enunciación concreto y situado. Esto produce una cisura entre sujeto y objeto, propia del desarrollo moderno del ideal científico y tecnológico. En esta gama amplia de lenguajes formales podemos incluir a una serie de lenguajes administrativos de corte prescriptivo que diseñan procesos organizacionales. La articulación de lenguajes formales con el sistema social que los opera ha construido el objeto empírico

organización, donde el lenguaje diseñado debe confrontar con la variable humana, lo que define ontológicamente al fenómeno organizacional como un fenómeno híbrido por naturaleza, por cuanto la formalización y automatización de todos sus procesos implicaría la desaparición del propio objeto organización al excluirse el factor humano. Por consiguiente los lenguajes administrativos deben en un segundo tiempo integrar ergonómicamente lo subjetivo, y para ello un subconjunto de estos lenguajes formales incluye lo aleatorio del campo del sujeto, mediante dispositivos de normalización del comportamiento humano que persiguen el objetivo de articular de modo eficiente el factor humano a las operaciones organizacionales (Mintzberg, 1993a). Lo anterior abre la problemática de analizar conceptualmente en un nivel semiótico, la construcción lingüística de los diferentes modos en los que diferentes lenguajes administrativos articulan el nivel subjetivo, partiendo de la base de que dichos lenguajes se instituyen como lenguajes escritos sin sujeto de la enunciación explícito, o con un sujeto de la enunciación que presenta características de sujeto formalmente diseñado por el artificio lingüístico tecnológico administrativo.

A los fines exploratorios del presente proyecto de investigación, podemos delimitar de modo provisorio dos modalidades básicas de construcción de enunciados formales diferenciales en el diseño de lenguajes administrativos en su vínculo con lo subjetivo: a) enunciados lingüísticos formales que se construyen como lenguajes diseñados sin sujeto, en un nivel puramente formal y operacional del lenguaje tecnológico o administrativo, lo que supone un problema fuera de su campo enunciativo la integración de la variable subjetiva, y b) enunciados lingüísticos que construyen un sujeto operador ideal formalmente definido por el lenguaje administrativo. Ambas modalidades prescinden del sujeto real, singular y concreto operador de secuencias de trabajo en el nivel organizacional. En razón de ello, en la antítesis dialéctica de los lenguajes administrativos formales, encontramos en los estudios organizacionales tres modalidades en las cuales el sujeto de la enunciación opera de manera plena, actual y articulada con el lenguaje administrativo: a) el nivel estratégico que contempla el sistema directivo y emprendedor, donde se produce la articulación dinámica con el medio (Mintzberg, 1993b), b) los sujetos que adaptan o diseñan lenguajes administrativos en organizaciones singulares, es decir, lo que Mintzberg conceptualiza como el nivel de la tecnoestructura (1993a), pero donde podemos incluir en muchos casos a los directivos o empresarios en sus diversos niveles jerárquicos como agentes normalizadores, y c) el sistema social que opera de manera efectiva el lenguaje administrativo formalmente diseñado, lo que necesariamente supone la apropiación subjetiva y colectiva de dicho lenguaje, mediante la traducción operativa de dicho lenguaje formal al sistema organizacional empírico y situado, Esto se produce mediante complejos procesos de interpretación, ajuste, innovación, afirmación y negación del lenguaje administrativo prescripto. Entonces, el sistema social se acopla ergonómicamente con el lenguaje administrativo de modo dialéctico y eventualmente contradictorio con la prescripción administrativa en función de su propia lógica e intereses (Dejours, 1998). Estos últimos tres niveles señalados suponen el trabajo creador del lenguaje, es decir, lo que Lotman (1986) caracteriza como el trabajo retórico del texto, donde mediante los *tropos* se producen efectos de *creación*, y donde necesariamente está implicado el trabajo del nivel subjetivo. Lo anterior supone que el sistema organización en sus diferentes niveles, mediante recursos formales o informales, logra una variabilidad operacional que le permite ajustarse a la variabilidad contextual y a la entropía interna del propio sistema organizacional. Asimismo el sistema organización construye cohesión mediante el complejo sistema de narraciones y significaciones colectivas que los estudios organizacionales dan cuenta mediante los términos de narrativas, ideología o cultura organizacional (Grant et al., 2004).

En línea con lo planteado precedentemente, consideramos necesario investigar los diferentes modos en los que se diseña el lenguaje administrativo, desde técnicas administrativas formalizadas simples hasta sistemas administrativos complejos que integran un conjunto de variables implicadas en la gestión de las organizaciones, y donde se considera el nivel subjetivo de modo diverso. Todo lo anterior implica una relación compleja entre los saberes estáticos (lenguajes formales y explícitos) y los saberes dinámicos, por cuanto el saber modifica su naturaleza cuando es operado de modo actual en razón de que lo dinámico implica necesariamente al sujeto que lo opera y al contexto singular y situacional donde dicho saber trabaja de modo contingente y ajustándose a la variabilidad situacional y contextual (Fernández Méndez y San Emeterio, 2017; San Emeterio, 2013, 2014). En razón de lo anterior es central explorar el vínculo de los diversos tipos de lenguajes administrativos formalmente diseñados con la variable subjetiva, en la dinámica de su operación empírica en procesos organizacionales concretos.

En el marco del proceso de investigación y como parte el análisis de las formas lingüísticas, pretendemos aproximarnos a la construcción de una taxonomía de los diferentes lenguajes administrativos, a partir de una serie de criterios a construir de modo preciso y cuyo eje es la articulación entre lo formal y lo subjetivo. En una primera aproximación consideramos que dichos criterios incluirán el tipo de lenguaje formal que

utilizan, el alcance sistémico del lenguaje administrativo, el modo en que prevé la singularización en organizaciones concretas y la incorporación de la variable subjetiva. En el caso de los lenguajes administrativos que trabajen de modo explícito la variable subjetiva, se trabajará sobre el supuesto de sujeto que sustenta, la construcción del sujeto formalmente diseñado, el modo de vinculación con el sujeto de la enunciación concreto, el modo de abordar la problemática de la dialéctica de lo objetivo del lenguaje con lo subjetivo y situacional de la operación del saber, la relación con el nivel subjetivo estratégico, el supuesto de sistema social y modo de operación del lenguaje administrativo, la existencia o no existencia de posibles aperturas y redefiniciones del lenguaje administrativo que promueva el aprendizaje y enriquecimiento de su lenguaje mediante la experiencia organizacional, y por último, los actores supuestos de dicho proceso de rediseño, aprendizaje y transformación del lenguaje administrativo.

Por todo lo anterior el problema de investigación puede enunciarse del siguiente modo: **¿Cómo se articula el nivel subjetivo en lenguajes administrativos formalmente diseñados y en el proceso de implantación de dichos lenguajes en organizaciones empíricas?**

B. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

B.1. General

- Investigar la construcción semiótica del sujeto en el diseño de lenguajes administrativos formales y los procesos de implantación de dichos lenguajes en organizaciones empíricas.

B.2. Específicos

- Describir los diferentes grados, tipos y modalidades de formalización de los lenguajes administrativos.
- Analizar los modos de construcción de lo subjetivo en diferentes lenguajes administrativos.
- Investigar el proceso de articulación de los lenguajes administrativos con el nivel subjetivo en su implantación en organizaciones empíricas.
- Proponer una taxonomía de los lenguajes administrativos desde la perspectiva del vínculo entre formalización y nivel subjetivo.

C. MATERIALES Y MÉTODOS

Delimitamos esta investigación como exploratoria y descriptiva. El proceso exploratorio apunta a proponer conceptos y categorías para abordar el problema en una primera *geometrización* del fenómeno como lo sostiene el epistemólogo Gastón Bachelard (1984). La investigación es exploratoria por cuanto abordaremos el campo poco explorado de los lenguajes administrativos desde una perspectiva semiótica, focalizando en el nivel formal de los enunciados administrativos desde un paradigma de texto, y asumiendo la lingüística de la enunciación para describir el sujeto elidido o construido en el lenguaje artificial de diseño de la administración y la articulación de los lenguajes formales con la instancia subjetiva en organizaciones concretas, lo que nos permitirá describir el fenómeno de modo empírico.

La metodología de investigación será de corte cualitativo, y trabajaremos con una estrategia de recolección de datos mixta sobre dos objetos empíricos diferenciados: una muestra de lenguajes administrativos explicitados en materiales escritos representativos en artículos, manuales y libros especializados, donde despejaremos las cualidades performativas de dichos lenguajes, focalizando en el nivel lingüístico formal y en el sujeto que construyen sus enunciados. Por otro lado, trabajaremos sobre una muestra de empresas empíricas de la provincia de Córdoba, donde despejaremos el vínculo de dichos lenguajes administrativos con las operaciones concretas de las organizaciones y el proceso de articulación del lenguaje con el nivel subjetivo en su proceso de operacionalización.

La muestra de los lenguajes administrativos será construida en base a dos criterios, el primero será el que dichos lenguajes tengan un uso efectivo en organizaciones de nuestro medio, y el segundo criterio consistirá en que sean representativos del universo de lenguajes administrativos existentes, para lo cual se plantea de manera provisoria la naturaleza formal de los lenguajes administrativos que se espera sean representados en la muestra: lenguajes administrativos expresados en sistemas informáticos devenidos sistemas de gestión, lenguajes administrativos que traducen las contingencias organizacionales a indicadores de gestión, lenguajes que normalizan tareas y procedimientos, lenguajes que normalizan procedimientos de control de gestión general, lenguajes que construyen un sistema integral de gestión, lenguajes que producen división del trabajo y coordinación del trabajo, lenguajes que diagraman o determinan flujos de trabajo, lenguajes administrativos básicos que determinan procesos de control

contable, lenguajes administrativos que determinan actos corporales de trabajo humanos, lenguajes que promueven la adaptación de la variable subjetiva al sistema organizacional, y por último, lenguajes administrativos que propenden a gestionar la innovación y el aprendizaje de la organización (Argyris, 1974). Se contemplarán pero no serán parte de la muestra los cuerpos teóricos que cuestionan la formalización de los lenguajes de la administración y la adaptación del hombre a los dispositivos organizacionales, aunque en algunos lenguajes administrativos están de algún modo presentes, sea como crítica, sea como propuesta de superación de dicho proceso de adaptación.

El proceso investigativo será realizado siguiendo los lineamientos generales de las estrategias tipo de investigación (Hernández Sampieri, 1997; Ragin, 2007). La muestra textual será analizada con métodos de análisis de contenido y metodologías de análisis textuales provenientes del campo de la lingüística, la filosofía del lenguaje y la semiótica del texto (Lotman, 1986). Desde la semiótica del texto desarrollaremos el metalenguaje descriptivo para leer los textos del *corpus* de lenguajes administrativos de la muestra, metalenguaje construido desde los presupuestos básicos del concepto de *saber* como eje articulador epistemológico y metodológico, en la medida en que el trabajo del texto como metalenguaje descriptivo permite trabajar sobre otro texto puesto como objeto de análisis, en un proceso dialéctico que produce la propia transformación del metalenguaje descriptivo, es decir, permite la construcción de teoría desde los presupuestos teóricos de base trabajando en tensión con el material textual empírico, (Lotman, 1986; Valles, 2003).

El trabajo empírico se realizará mediante un muestreo intencional de aproximadamente 15 a 20 empresas de la provincia de Córdoba con el criterio metodológico de saturación. Las mismas se estudiarán en profundidad mediante técnicas de recolección de datos mixtas que incluirán entrevistas abiertas a informantes claves del sistema organizacional, observación no participante y análisis de documentación. En la selección de la muestra, buscaremos representar diferentes tipos de organizaciones, buscando que la muestra sea variada en un doble sentido: en primer lugar que represente la utilización de lenguajes administrativos diferentes y que expresen empíricamente los lenguajes trabajados en el muestreo textual, como criterio organizador principal. En segundo lugar se buscará variabilidad en tamaño, rubro y niveles de formalización diferenciales. El material recolectado será sistematizado en un cuerpo textual que describa el trabajo empírico realizado, y sobre el cual se realizará el trabajo de análisis de contenido que triangule el *corpus* textual de lenguajes administrativos y el *corpus* textual descriptivo del trabajo de campo, con el metalenguaje descriptivo (Lotman, 1986).

D. BIBLIOGRAFÍA

- Argyris, Chris (1974). *Aprendizaje organizacional y teoría de la acción*. Addison Wesley. Wilmington.
- Bachelard, Gastón (1984). *La formación del espíritu científico*. Siglo XXI. Buenos Aires.
- Benveniste, Émile ([1974] 2004). *Problemas de lingüística general II*. Siglo XXI. México.
- Clegg, Stewart; Hardy, Cynthia; Lawrence, Thomas y Nord, Walter (Editores) (2006). *The Sage Handbook of Organizations Studies*. Segunda Edición. Sage Publications. London.
- Dejours, Christophe (1998). *El factor humano*. PIETTE/CONICET. Buenos Aires.
- Fernández Méndez, Mariano y San Emeterio, César (2017). "El lenguaje como tecnología: diseño, traducción, operación y reconfiguración de saberes". *Actas 13º Congreso Nacional de Estudios del Trabajo*. Organizado por la Asociación Argentina de Especialistas en Estudios del Trabajo. Buenos Aires.
- Grant, David; Hardy, Cynthia; Oswick, Cliff y Putnam, Linda (Editores) (2004). *The sage handbook of organizational discourse*. Sage Publications. London.
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar (1997). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill. Bogotá.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine (1997). *La enunciación. De la subjetividad en el lenguaje*. Edicial. Buenos Aires.
- Lotman, Iuri (1996). *La semiosfera I. Semiótica de la cultura y del texto*. Ediciones Cátedra. Madrid.
- Luhmann, Niklas (1996). *Introducción a la teoría de sistemas*. Universidad Iberoamericana. México.
- Mintzberg, Henry (1993a). *La estructuración de las organizaciones*. Ediciones Ariel. Barcelona.
- Mintzberg, Henry y Quinn, James Brian (Editores) (1993b). *El proceso estratégico. Conceptos, contextos y casos*. Prentice Hall. México.
- Pacheco, Raúl Alejandro y San Emeterio, César (2015). "Saberes de base en la producción del fenómeno organizacional". *Revista Anuario de Investigaciones de la Facultad de Psicología*. Vol. 2, N°1, 220-239.
- Ragin, Charles (2007). *La construcción de la investigación social. Introducción a los métodos y su diversidad*. Siglo del Hombre Editores. Bogotá.

San Emeterio, César (2013). "Automatismos corporales y automatismos tecnológicos en el marco del debate por el futuro del trabajo humano". *Actas del 11º Congreso Nacional de Estudios del trabajo*. Organizado por la Asociación Argentina de Especialistas en Estudios del Trabajo. Buenos Aires.

San Emeterio, César (2014). "La delimitación contingente del espacio organizacional basada en procesos de saber". *Revista Contaduría y Administración*, 59(2), pp. 41–63. ISSN: 0186-1042. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

Simon, Herbert. (1984). *El comportamiento administrativo*. Buenos Aires: Aguilar.

Valles, Miguel S. (2003). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid. Editorial Síntesis.

E. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Primera etapa (junio a diciembre 2018):

- Formación y nivelación del equipo en el conjunto de saberes necesarios para abordar el problema de investigación.
- Construcción de criterios para la elección de la muestra de lenguajes administrativos y elección de la muestra.

Segunda etapa (febrero 2019 a diciembre 2019):

- Trabajo de análisis formal de lenguajes administrativos, construcción de categorías, descripciones, conceptualización y primera aproximación clasificatoria.
- Revisión y ajuste de la muestra de textos.
- Elaboración teórica de los criterios de muestra de empresas concretas de Córdoba y realización de contactos con empresas para elaboración de muestra empírica.
- Primera aproximación a las empresas para delimitar lenguajes administrativos en uso efectivo.

Tercera etapa (febrero 2020 a diciembre 2020):

- Construcción de instrumentos para el abordaje empírico de empresas de la Provincia de Córdoba.
- Trabajo empírico en empresas de Córdoba para delimitar el modo de implantación de diversos lenguajes administrativos y su articulación con el nivel subjetivo.

Cuarta etapa (febrero 2021 a diciembre 2021):

- Continuidad del trabajo empírico en empresas de la Provincia de Córdoba.
- Construcción de criterios taxonómicos y una taxonomía de los lenguajes administrativos.
- Construcción de categorías teóricas acerca del vínculo entre lenguajes administrativos y sujeto.
- Consolidación de resultados.
- Discusión, elaboración de informe y planificación de la difusión.

F. IMPORTANCIA DEL PROYECTO. IMPACTO.

La problemática del análisis de los lenguajes administrativos produce impactos en diversos niveles: en primer lugar un impacto teórico por cuando se realizará un trabajo de objetivación e interpretación de los lenguajes administrativos, un proceso de conceptualización de los lenguajes administrativos desde criterios semióticos y lingüísticos, como un aporte fundamental a la teoría de la administración y a la teoría de la organización, donde lo subjetivo es un problema conceptual que presenta un campo amplio de teorización de difícil integración, por cuanto implica no sólo articular lo complejo de lo subjetivo en la organización desde una perspectiva de diseño, sino incluso confrontar dos lógicas diferenciales y en tensión. Consideramos que abordar semióticamente el problema desde el concepto de saber nos permite construir un objeto conceptual unificado. Por otro lado, todo lo anterior nos permite una base sólida para la producción de saberes instrumentales aplicables a optimizar el ajuste del sistema organizacional con la variable subjetiva, dimensión central en todo proceso de gestión de las organizaciones.

G. FACILIDADES DISPONIBLES

Se cuenta con equipamiento adecuado e insumos mínimos como para garantizar el logro de los resultados previstos en el seno del Instituto de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNC.

H. JUSTIFICACIÓN DEL PRESUPUESTO SOLICITADO

El presupuesto solicitado es necesario para adquirir insumos de la investigación, tales como materiales de librería y textos. También es necesario para la difusión, intercambio y servicios de corrección de textos y traducciones.