

## **Decisiones metodológicas para el estudio de los textos administrativos en una institución educativa**

Broilo, Cecilia

[cecibroilo@hotmail.com](mailto:cecibroilo@hotmail.com)

Herrera, Liliana

[fliaberrondo@arnet.com.ar](mailto:fliaberrondo@arnet.com.ar)

Universidad Nacional de Catamarca

Facultad de Humanidades - Departamento Letras

### I INTRODUCCIÓN

La Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de Catamarca (FH-UNCa) es una institución educativa en la que los distintos actores: docentes, no docentes y estudiantes, participan de la producción y transmisión del conocimiento a través de actividades de docencia, investigación y extensión. El desarrollo de todas las acciones inherentes a estas áreas se manifiesta a través de producciones escritas de diverso formato.

En el ámbito de las instituciones educativas, los textos escritos cumplen una doble función. Por una parte, en el campo académico, constituyen el instrumento imprescindible para la construcción del conocimiento y la transmisión de la información. Por otro lado, en el área administrativa, representan el vehículo indispensable para la manifestación de los actos directivos que regulan la vida institucional, a través de textos prescriptivos.

Los usuarios de una lengua no se comunican mediante palabras u oraciones aisladas, sino que se esfuerzan por transmitir significados complejos, más o menos completos, cerrados y coherentes, para ser entendidos por los demás. Esto es tan evidente en las relaciones institucionales que se hace imposible pensar en la comunicación sin que ésta se concrete en textos. La manifestación en estos textos de una variedad lingüística estandarizada aspira a borrar las diferencias socio-económicas de los hablantes pero paralelamente genera asimetrías y exclusiones.

Este trabajo es parte de una investigación sobre la circulación de textos en la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de Catamarca que analizará la función de los distintos tipos textuales que se producen, receptan y distribuyen en los ámbitos académico y administrativo, considerando también los vínculos entre emisores y receptores. En esta oportunidad sólo se aborda el estudio de los textos administrativos que regulan la vida institucional, con el objetivo de establecer cuál es el marco teórico más adecuado para clasificarlos y analizarlos y cuál es la metodología que mejor permite explicar su funcionamiento.

La cuestión de la circulación de textos dentro de las instituciones representa una situación problemática en la medida en que se observa que el texto escrito, al mostrar el saber y conocer de los emisores, se constituye como un hecho formalizado cuyo resultado es un prurito que conduce frecuentemente a la inhibición a la hora de escribir y favorece la persistencia de formatos estereotipados. Por otra parte, el estatus preponderante de la palabra escrita resta dinamismo a las acciones de los distintos miembros de la comunidad educativa y en algunos casos llega a constituir una verdadera barrera lingüística.

Estas consideraciones permiten afirmar que es necesario indagar acerca de la importancia que los actores dan a los textos y el papel que les adjudican, puesto que, en la medida en que las representaciones mentales que los hablantes tienen de sus usos lingüísticos sean explícitas, podrán ser puestas en juego en los procesos de producción e interpretación que demanda la vida universitaria.

El sentido de lo que se comunica en un texto no está en cada oración que se dice o escribe, sino en la interrelación de unas oraciones con otras, un texto no es una sumatoria de enunciados, sino que se realiza por medio de oraciones y funciona como una unidad con respecto a los otros textos y a los contextos en que es producido, recibido e interpretado.

## II DESARROLLO

A partir de lo expuesto consideramos que el marco adecuado para esta investigación integra líneas teóricas que provienen del ámbito de las Ciencias del Lenguaje con algunos aportes de la Sociología.

### II.1 Marco teórico de las Ciencias del Lenguaje

No es tan sencillo definir qué es un texto. Las teorías lingüísticas presentan posiciones extremas, algunas denominan texto sólo a la producción escrita y fundamentalmente la literaria, mientras que otras corrientes amplían su consideración teniendo en cuenta el aspecto comunicativo, considerándolo una actividad verbal de carácter social y sujeto a reglas que condicionan la producción oral y escrita.

La mayoría de las corrientes lingüísticas contemporáneas piensa que el texto es una unidad lingüística que da cuenta concreta de una actividad verbal con carácter social en la que la intención del hablante produce un cierre semántico-comunicativo, cuyo resultado es una unidad autónoma. De modo que, al ser el texto un producto de comunicación social, el usuario debe respetar tanto sus propias reglas como las del sistema de la lengua.

Además, los textos que circulan en la institución constituyen un bastión de la escritura, borran agentes, procesos o relaciones y usan la nominalización, pasivización e impersonalización, por lo que permanece latente la sensación de que no necesitan ser ‘muy leídos’ sino asimilados y almacenados.

Básicamente escribir es traducir, es necesario encontrar la manera de darle una forma a lo que se está pensando, es construir en la mente del emisor un texto que cumpla con las características del texto escrito: coherencia, cohesión, complejidad conceptual adecuada al destinatario, y una gramática que facilite el progreso del texto, evitando la redundancia y graduando la aparición de la nueva información. “...escribir es mucho más que transcribir la lengua oral en marcas gráficas; es una herramienta simbólica que permite acceder a nuevas formas de comprender la realidad y de entender el mundo material y abstracto”. (Szmigielski, 2002: 32). Este estatus que se da a ‘lo escrito’ contribuye a la valoración de la escritura como un registro que fija los conocimientos, por lo tanto tiene un carácter estático frente a la oralidad concebida como dinámica y productiva, es decir que se la percibe más como producto que como proceso.

Cuando hablamos o escribimos hacemos determinadas cosas con las palabras, usamos el repertorio de textos de la lengua para informar, convencer, ordenar,

argumentar, narrar, seducir, describir o aconsejar a otras personas. Todo análisis del uso lingüístico debe ocuparse del estudio de lo que los sujetos hacen con las palabras en las diferentes situaciones de comunicación en que tienen lugar los intercambios verbales.

Aunque ya en el siglo III a. C. Aristóteles había presentado clasificaciones de textos, fue Mijaíl Bajtín quien, a comienzos del siglo XX, desde una perspectiva semiótico-social, introdujo el concepto de género discursivo, esto lo hizo pionero de los estudios textuales y discursivos actuales. Advirtió la heterogeneidad de los géneros orales y escritos y realizó una distinción fundamental entre los primarios o simples y los secundarios o complejos. Para él los géneros discursivos son tipos relativamente estables de enunciados orales y escritos que todos los usuarios de una lengua pueden interpretar o producir si son competentes.

En la década del 60 del siglo XX surgió la Lingüística Textual, que llevó la temática de los 'tipos textuales' al centro del interés de los lingüistas y se planteó el estudio de unidades comunicativas que trascienden los límites oracionales para explicar la *macroestructura* o contenido temático y la *superestructura* o esquema organizativo de los textos. Desde esta línea de análisis se han generado dos grupos de estudios: los que definen el texto a partir de sus propiedades, enfocando la macroestructura, y los que intentan hacer una clasificación de tipos de textos, centrándose en la superestructura.

Por otra parte, como resultado del afán taxonómico han surgido diferentes tipologías textuales que, elaboradas con criterios varios, intentan agrupar los diversos textos del uso lingüístico y determinar las razones que justifican su inclusión en una u otra categoría.

También es importante destacar el entrecruzamiento que experimentan en el uso cotidiano las nociones de 'texto' y 'discurso', ambos representan construcciones teóricas emparentadas, pero tienen distintos niveles y alcances.

J. M. Adam en *Los textos: tipos y prototipos* define un texto como "...un objeto abstracto que puede oponerse a 'discurso', considerado como un objeto concreto, producido en una situación determinada bajo el efecto de una red compleja de determinaciones extralingüísticas (sociales, ideológicas...)" (1991: 23).

Es decir que el término 'texto' hace referencia a una forma abstracta, a un esquema lingüístico y lógico que organiza y estructura los diferentes 'productos' de las prácticas comunicativas. En este sentido, existen 'formas' narrativas, descriptivas, explicativas, argumentativas, instructivas y predictivas que hacen de soporte e identifican estructuralmente los posibles usos del lenguaje. Por otro lado, 'discurso' está relacionado con las prácticas culturales en la vida social, y con una serie de parámetros enunciativos que caracterizan los procesos de producción de significados: las determinaciones contextuales y situacionales, la intencionalidad pragmática, la aceptabilidad social, los grados de compromiso subjetivo del que enuncia, la representación del enunciatario, entre otros.

En síntesis puede decirse que 'discurso' es la ocurrencia efectiva, la unidad concreta de las prácticas discursivas, el objeto de análisis; en tanto que 'texto' es una noción más abstracta, un constructo producido efectivamente en los procesos sociales.

Otra línea teórica a tener en cuenta es la Teoría de los Actos de Habla, dentro del marco de la Pragmática. Los lineamientos establecidos en esta teoría aportan indicadores fundamentales para analizar los actos resolutivos y directivos, característicos de los textos del ámbito administrativo. Éstos son en realidad órdenes que se manifiestan lingüísticamente de distintas maneras, por ejemplo con formas

imperativas o con verbos en infinitivo, son actos de habla cuya fuerza ilocutiva se ve marcada o atenuada según el recurso discursivo seleccionado en cada caso.

El estudio de los actos ilocutivos directos e indirectos y la observación del uso de verbos constataivos y performativos permiten indagar las intenciones de los emisores y la incidencia de los textos en los distintos receptores. Por otra parte, esta teoría aporta elementos para analizar las inferencias, presuposiciones e implicaturas que aparecen en las distintas producciones escritas.

Asimismo se incorporarán algunos de los postulados fundamentales de la Teoría de la Enunciación, a fin de facilitar el estudio de los sujetos enunciativos y de sus relaciones manifiestas en los enunciados.

El análisis de la inserción del enunciador en el enunciado y de los deícticos que sitúan las emisiones en contextos específicos se realiza a través de la observación de indicadores morfosintácticos y semántico – sintácticos. También esta teoría permite descubrir los distintos tipos de subjetivemas o las marcas de subjetividad que pueden aparecer en los enunciados.

Finalmente, el Análisis del Discurso ofrece la posibilidad de realizar estudios en profundidad de los textos seleccionados como más representativos, vinculando los planos sintáctico, semántico y pragmático e integrándolos con los aportes de las teorías antes mencionadas.

Simultáneamente al estudio del corpus desde estos enfoques teóricos es imperativo abordarlo también en relación con la normativa notacional vigente. El carácter convencional del código escrito y la circulación de estos textos en un ámbito educativo y académico imponen su adecuación a las reglas prescriptas tanto en el plano ortográfico como en el morfosintáctico.

## II.2 Marco teórico desde la Sociología

Por otra parte, el enfoque sociológico permite considerar al texto como un recurso para indagar acerca de las prácticas sociales e institucionales que le dan origen.

La sociedad conecta a los individuos desde una cultura común pero también desde una institución sistemática en la que los roles de profesor, estudiante o administrativo definen posiciones y conductas a esperar. Son relevantes entonces tanto la práctica discursiva como lo que hace de la institución social un edificio: la tarea de formación como meta común.

Esta perspectiva integradora permite reconocer que “... esas relaciones de comunicación por excelencia que son los intercambios lingüísticos son también relaciones de poder simbólico donde se actualizan las relaciones de fuerza entre los locutores y sus respectivos grupos” (Bourdieu, 1985: 11)

Por otro lado, los textos se consideran en alguna medida ‘impuestos’ debido al hecho de que transmiten la realidad según condiciones validadas por la comunidad que los origina. Las fórmulas empleadas y el acento puesto en el formato y en la función, se relacionan con los clisés que los hacen verdaderos e influyen para tiranizar la verdad.

Desde el campo de la Sociología se deberá apelar al aporte de los estudios acerca del funcionamiento de las instituciones, el desempeño de roles y las relaciones de poder puesto que “...las estrategias lingüísticas de los diferentes agentes dependen estrechamente de su posición en la estructura de distribución del capital lingüístico.” (Bourdieu, 1985: 39)

La Sociología, como disciplina científica que da cuenta de las relaciones sociales materializadas en un determinado contexto histórico, político, económico y social, aporta herramientas fundamentales para analizar la realidad y las interacciones que la construyen. Además de las nociones de ‘habitus’ y campo, propuestas por P. Bourdieu, se tendrá en cuenta la de ‘campo científico’ como espacio que interviene en la vida social y como proceso de producción científica, es decir, los aparatos, las instituciones, los organismos y los individuos.

El campo es definido por Bourdieu como un sistema de relaciones objetivas entre las posturas adoptadas por los distintos sectores y grupos que lo constituyen. Es decir que el campo social contextualiza los textos que circulan en una institución haciéndolos objeto de estudio.

Las características del lenguaje y de la interacción humana plantean el desafío de comprender el mundo social a partir de las relaciones vinculadas con el poder y el saber. Para el trabajo aquí planteado es importante comprender cómo funciona una determinada comunidad educativa en un momento histórico. Esto significa también poder hacer un análisis de cómo funciona la sociedad a partir de un recorte de la realidad específica, la educación.

Este enfoque sociológico de los textos administrativos permitirá el estudio de su importancia en el contexto universitario en cuanto manifiestan las decisiones de poder y organizan la vida institucional.

### II.3 Selección metodológica

La ubicación de nuestro campo de estudio en el marco de las Ciencias del Lenguaje y de la Sociología nos lleva a encarar la investigación desde una perspectiva metodológica fundamentalmente cualitativa, a partir de técnicas distintas pero complementarias, porque se espera llegar a una interpretación abarcadora del fenómeno estudiado. Las técnicas que aparecen como más productivas para realizar este análisis son tres.

En primer lugar la observación participante, cuya aplicación permite conocer ‘desde adentro’ todos los aspectos que plantean la producción, circulación e interpretación de textos en una institución educativa, en el ámbito administrativo. La observación permitirá reconocer los tipos de textos que circulan y el nivel de participación de los distintos agentes en su producción.

En segundo lugar las entrevistas, que se realizarán a algunos informantes específicos a fin de conocer cuál es su vinculación con los textos escritos como productores y receptores. Ellos aportarán experiencias desde ópticas muy distintas.

Finalmente, el análisis de contenido de los textos, según las diversas líneas teóricas actualmente vigentes, posibilitará llegar a una instancia que integre toda la investigación y permita relacionar las manifestaciones de superficie de los textos con las motivaciones de los agentes sociales que los producen.

El planteo de estas tres técnicas cualitativas actuará como una instancia de triangulación en cuanto presenta la aproximación al problema investigado a través de tres vías distintas.

Las unidades de observación serán los diferentes sectores administrativos, los Departamentos en que se subdivide la Facultad, la Biblioteca, los sectores vinculados con publicaciones y posgrado, y otros ámbitos de desarrollo de actividades tales como la realización de talleres, cursos, jornadas o congresos.

Los agentes productores de textos que se tendrán en cuenta serán los empleados de la Facultad, incluyendo directivos, docentes y no docentes, y los alumnos de las carreras de grado y posgrado.

Los formatos textuales que se considerarán en el ámbito administrativo serán: cartas (con el formato de solicitudes o notas) resoluciones, memorandos, distintos tipos de formularios, libros de actas, carteles con avisos, entre otros.

Se espera que esta combinación de técnicas contribuya a interpretar de manera integral los significados que los textos poseen para los sujetos que los producen y/o reciben.

### III CONCLUSIONES

Este recorrido nos ha permitido establecer cuáles son las líneas teóricas que desde las Ciencias del Lenguaje y la Sociología aportan elementos para realizar el análisis minucioso y contextualizado de los textos administrativos producidos en nuestra Facultad.

La metodología seleccionada posibilitará explicar el funcionamiento de estos tipos textuales y su circulación en la institución.

Las consideraciones acerca de la adecuación de los textos administrativos a la normativa de la lengua española son imprescindibles debido a la relevancia de la institución universitaria en la sociedad catamarqueña.

### IV BIBLIOGRAFÍA

- Adam, J.M. (1991) *Les textes: types et prototypes*, París, Nathan.
- Bernárdez, E. (1982) *Introducción a la lingüística del texto*, Madrid, Espasa-Calpe.
- Bourdieu, P. (2001) *¿Qué significa hablar? Economía de los intercambios lingüísticos*, Madrid, Akal. 1º ed. 1985
- Bourdieu, P. y Wacquant, L. (2008) *Una invitación a la sociología reflexiva*, México, Siglo XXI.
- Carlino, P. (2005) *Escribir, leer y aprender en la universidad – Una introducción a la alfabetización académica*, Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.
- Ciapuscio, G. (1994) *Tipos textuales*, Buenos Aires, Universidad de Buenos Aires.
- Szmigielski, M. (2002) *Psicogénesis de la lengua escrita*, Buenos Aires, Longseller.