**El rol de las organizaciones de la sociedad civil en la actualidad**

**The role of civil society today**

**Título:** “El rol de las OSC en la actualidad”.

**Autor:** Aranguren Tomás.

**Dirección de correo electrónico:** tomasaranguren@yahoo.com.ar.

**Formación de grado o posgrado en curso:** Licenciatura en comunicación.

**Institución:** Universidad Nacional General Sarmiento.

**Resumen**

En este análisis teórico se abordan diversas características de dos organizaciones específicas en base a conceptos establecidos por determinados autores. Además se ejemplifica cada uno de ellos en las prácticas que presenta la misma organización dentro de sus funciones habituales.

Se trata de un abordaje detallado y conceptual, realizado en el marco de la asignatura “Organizaciones y Comunicación”. Para realizar este trabajo hemos decidido seleccionar dos organizaciones sociales, una sin fines de lucro (Missing Children) y otra con fines comerciales (Coca-Cola). Esta elección se hizo en base a la información recabada y el análisis a realizar.

Además de escoger las organizaciones mencionadas anteriormente, para poder lograr nuestro objetivo de forma precisa, detallaremos a continuación los conceptos teóricos que utilizaremos para el análisis y por ende, los autores de los mismos: “Cultura Organizacional” de Carlos Fernández Collado; “Tipos de Dominación” de Max Weber; "Conducta anómala" de Robert Merton; “Roles, actores y personajes en la interacción” de Erving Goffman; “Discurso de poder” de Michel Foucault; y “Organizaciones de la sociedad civil” de Sergio De Piero.

**Palabras clave:** Organizaciones, comunicación, Missing Children, Coca-Cola, tipos dominación, cultura organizacional, discurso de poder, roles de interacción, campos sociales y capitales.

**Resume**

In this theoretical analyzes various characteristics of two specific organizations are addressed based on concepts established by specific authors. In addition, each exemplifies practices having the same organization within its normal functions.

It is a detailed and conceptual approach, conducted in the framework of the subject "Organization and Communication". To make this work we decided to select two social organizations, a not-for-profit (Missing Children) and other commercial purposes (Coca-Cola). This choice was made based on the information collected and the analysis performed.

In addition to choosing the organizations mentioned above, in order to achieve our goal of precise, detailed below theoretical concepts we use to analyze and therefore the authors of them: "Organizational Culture" of Carlos Fernandez Collado; "Types of Domination" by Max Weber; "Abnormal behavior" of Robert Merton; "Roles, actors and characters in the interaction" of Erving Goffman; "Speech Power" Michel Foucault; and "civil society organizations" of Sergio De Piero

**Key words:** Organizations, communication, Missing Children, Coca-Cola, domination types, organizational culture, discourse of power, roles of interaction, social fields and capitals.

**1. Introducción**

Para realizar este trabajo integrador hemos decidido seleccionar dos organizaciones sociales, una sin fines de lucro y otra con fines comerciales. Esta elección se hizo en base a la información disponible con la que se cuenta y el análisis a realizar. Por un lado, Missing Children, organización sin fines de lucro que se conformó en los últimos días de 1999, sus impulsores fueron un grupo de voluntarios de Red Solidaria y entre sus objetivos principales está el de servir como nexo entre las familias que han perdido y/o extraviado chicos menores de edad. En la actualidad funciona de manera rápida y eficiente en la búsqueda de “chicos perdidos” a través de su sitio web y de servicio telefónico. En segundo lugar, hemos elegido Coca-Cola, que con 72 años de funcionamiento en nuestro país, y un sinfín de slogans que han hecho furor en la población argentina, es sin duda una de las compañías con fines comerciales más grandes y de mayor repercusión a nivel nacional e internacional. Su misión se basa en el desarrollo personal de la empresa a través de la comercialización de sus productos. Actualmente sigue sosteniendo gran cantidad de consumidores y por la vía del éxito.

Además de escoger las organizaciones mencionadas anteriormente, detallaremos a continuación -en relación a bibliografía que vimos durante la cursada- los conceptos teóricos que utilizaremos para el análisis y por ende, los autores de los mismos. Vale aclarar que no usaremos todos los temas en cada una de las organizaciones escogidas, es decir, iremos aplicándolos en las que aparezcan de manera más relevante. En primer lugar, el licenciado Carlos Fernández Collado y su aporte en relación a la cultura organizacional. También el sociólogo alemán Max Weber y los diferentes tipos de dominación. Por otro lado, las definiciones de roles, actores y personajes en la interacción; y la conducta anómala, de los autores Erving Goffman y el estadounidense Robert Merton. Por último, los aportes del teórico francés Michel Foucault en relación al discurso de poder, y los del licenciado Sergio De Piero vinculados a las organizaciones de la sociedad civil.

**2. Objetivos, hipótesis y metodología**

* 1. **Marco teórico y metodología**

Para realizar este trabajo de investigación, se optó por una metodología del tipo cualitativa, basada en entrevistas a integrantes de las dos organizaciones antes mencionadas. En este sentido, el muestreo estuvo fijado por cuotas, y tuvo como parámetros establecidos la pertenencia a cada OS.

Cada uno de los datos empíricos recabados dentro de estas entrevistas, tuvieron como finalidad, la descripción y la distinción de cada una de las organizaciones según los conceptos de determinados autores que detallaremos a continuación.

**2.1.1. Cultura organizacional**

Hablamos de “cultura organizacional”, según Carlos Fernández Collado, generalmente para referirnos al conjunto de creencias y valores que se aceptan de manera consciente e inconscientemente por miembros de un sistema cultural, éste último puede ser identificado como un país, una región, un hemisferio, un grupo primario, y en este caso una organización sin fines de lucro. En primer lugar,la valorización de las personas o valores, los cuales se interpretan en el campo emocional (define de manera ideológica-simbólica al sistema cultural, y además remite a los valores ideales, las pautas deseables, los premios, castigos, etc.), seguido de esta, se encuentranlas creencias (ideas reconocidas independientes de validez objetiva que se aceptan racionalmente, pueden referirse a la relación que se establece con el otro, los modelos transubjetivos, etc.), y por último, las modalidades de comunicación (formal/informal; compromiso personal, querer/poder, comportamiento no verbal, etc.).

Dentro de esta definición podemos observar dos componentes diferentes: Por un lado la cultura (se constituye por los valores y las creencias de las personas que forman parte de el sistema cultural), y por el otro, las manifestaciones culturales (refieren a las expresiones o productos de un sistema cultural, que a su vez reflejan los valores y creencias básicas de sus miembros). Entre estas dos surge una relación de interdependencia dinámica, en principio, la cultura se refleja en sus manifestaciones, pero también, las manifestaciones alimentan y enriquecen a la cultura. Si se produce un cambio fuerte en el sistema de valores y creencias, las manifestaciones se alterarán en mayor o menor medida, si se produce un cambio significativo en alguna manifestación relevante, o en un grupo de ellas, los valores y creencias se verán afectados tarde o temprano.

En esta relación, los valores y creencias organizacionales se manifestarán de diversas maneras:

Por un lado, están las manifestaciones conceptual-simbólicas, que refieren a todas las formas con las que se intenta explicar o representar de manera objetiva o subjetivamente al hombre, al mundo, y a las relaciones que se generan entre ellos -la Ideología, la filosofía, la ciencia, el arte, la religión, etc.- En otra instancia también aparecen las manifestaciones conductuales, las cuales remiten a las pautas de comportamiento y de interacción que existen en los miembros del sistema cultural. En tercer lugar podemos definir a las manifestaciones estructurales, estas intentan asegurar de alguna manera el cumplimiento de los objetivos del sistema cultural -el marco normativo, las relaciones de producción, la estructura de poder, las formas de operación, la estructura social, etc.- En cuanto a las manifestaciones materiales, son las que comprenden todos aquellos recursos económicos, tecnológicos y físicos que se necesitan para la producción y el bienestar de los miembros del sistema cultural[[1]](#footnote-2).

**2.1.2. Tipos de dominación**

Según Max Weber, el término “dominación” refiere a la posibilidad de hallar obediencia a un mando determinado. Es decir, al ser aceptado el sometimiento hacia una cierta autoridad por parte de los subordinados se puede hablar de “dominio”.La dominación es el caso especial del poder, donde no hay tendencia exclusivamente económica. No todo poder económico se expresa en forma de dominación.

El poder es la posibilidad de imponer la propia voluntad sobre la conducta ajena. La dominación por constelación de intereses se da en situaciones de monopolio y su tipo más puro es el dominio monopolizador de un mercado.

La dominación por autoridad implica poder de mando y deber de obediencia, y su tipo más puro es el poder del padre de familia, el funcionario o el príncipe. Cada una de las formas de dominación se convierte fácilmente en su contraria: en uno el poder “efectivo” se basa en la posesión de bienes; en otro el poder “autoritario” se basa en el deber de obediencia. Hay tres tipos de dominación: tradicional, carismática y racional-legal.

En el tipo tradicional, la base está en las tradiciones y costumbres, allí descansa la obediencia. Pese a que se la puede identificar en la sociedad contemporánea, es visible de forma más clara, en el Antiguo Régimen. Es este tipo de dominación, el soberano no es un superior sino un señor personal. La acción del imperante –el que manda o impera- está materialmente –y formalmente- vinculada por la tradición, aunque puede estar también libre de tradición. Puede o no tener cuadro administrativo.

Su cuadro administrativo no tiene competencia fija, ni reglas objetivas, ni jerarquía racional fija, libre contrato, ascenso regulado, formación profesional o sueldo fijo. Pero tiene concurrencia de las atribuciones y poderes, dependiendo la decisión final de la tradición y del soberano, lo mismo que la duración en el cargo. Este no se forma de funcionarios sino de “servidores”, los dominados no son “miembros” de la asociación sino “compañeros tradicionales” o “súbditos”. Prima la fidelidad personal y no el deber objetivo. En cuanto a su reclutamiento, es patrimonial –por lazos de piedad con el señor- o extrapatrimonial.

En la carismática, el tipo de dominación proviene de un líder carismático y por ende la obediencia está centrada en él. Es propia de sociedades capitalistas subdesarrolladas o de desarrollo atrasado, como la Alemania de Hitler, la Argentina de Perón, etc. Pero también puede haber líderes carismáticos en sociedades tradicionales. El carisma es la cualidad extraordinaria de una personalidad, en cuya virtud se le considera en posesión de fuerzas sobrehumanas o divinas, y por ello es jefe, caudillo, guía o líder. El reconocimiento no es el fundamento de la legitimidad, sino un deber de los llamados a reconocer esa cualidad. Es una entrega de fe, surgida de la esperanza. La perdida de la autoridad carismática se da cuando el jede pierde su carisma, o si su jefatura no aporta ningún bienestar a los dominados.

En cuanto al cuadro administrativo, no es una burocracia profesional, sino que son elegidos por su carisma. No existe ninguna de las instituciones de los otros tipos de dominación. Hay camadería, misioneros comisionados carismáticamente, creación de derecho para cada caso. Es una dominación extra cotidiana e irracional, la adquisición material es ocasional y no con ingresos regulares. Es una fuerza revolucionaria que, nacida de la indigencia o el entusiasmo, varía la conciencia y la acción.

Por último, el tipo de dominación legal oracional generalmente corresponde al tipo de organización que se reconoce dentro de una empresa. Una forma burocrática en la que se reparten las jerarquías, y una obediencia basada en las leyes. Todo derecho es: estatuido de modo racional -con arreglo a fines o a valores-, y un cosmos de reglas abstractas.

El cuadro administrativo se compone de funcionarios individuales que: se deben sólo a los deberes objetivos del cargo, tienen jerarquía administrativa rigurosa, están situados en competencias fijas y constantes, ejercen el cargo como su única profesión, tienen perspectivas de ascensos, están sometidos a rigurosa disciplina y vigilancia administrativa, y además se encuentran allí en virtud de un contrato.[[2]](#footnote-3)

**2.1.3. Conducta anómala**

Cuando se habla de anomia, se debe aclarar que es un concepto pensado en términos de los comportamientos de los individuos que interactúan en las organizaciones. Por lo tanto, el foco debe estar puesto en la conducta del individuo. El concepto de anomia, según Robert K. Merton, representa la imposibilidad para ciertos individuos de acceder a los medios que sirven para obtener los fines establecidos socialmente, o viceversa. Es decir, el concepto de anomia se remite a la relación entre la estructura social que ejerce cierta conducta de los individuos dentro del sistema social.

La conducta anómala es un síntoma de disociación en cuanto a que los individuos no tienen la posibilidad de adecuarse a las normas institucionales y esto genera una ruptura en la conducta de estos individuos. Merton señaló que "la conducta anómala puede considerarse como un síntoma de disociación entre las aspiraciones culturales y los caminos socialmente estructurados para llegar a dichas aspiraciones". Pueden existir aspiraciones, pero si estas no pueden ser cumplidas es ahí cuando hay disociación. El sociólogo estadounidense se centra en la disfunción que se produce a la espera del rol que el individuo pretende encontrar en un futuro, en función al camino estructural de las aspiraciones. En el caso de la cultura americana, las condiciones del "sueño americano" ponen como única meta el dinero. Esto se refiere a que hay una exaltación puesta en el fin, que tiene como meta final el éxito y que lo que importa es el talento individual de cada individuo. Esta exaltación del fin genera disociación, debido a que se genera una grieta en la conducta de los individuos y todo recae en cómo se llega al fin sin importar los medios que utilizamos para lograrlo. No toma en cuenta que las personas, más allá de la meta, están inmersas en una sociedad con normas y que, cuando rompen las normas, se genera anomia.

Los tipos de adaptación a una organización social y/o comercial que Merton describe en "Teoría y estructura sociales" son cinco: conformidad, en donde las expectativas están puestas en los modales de la conducta, es decir, en la aceptación de las pautas, y no hay situaciones de anomia; innovación, que se remite a que la única meta para el individuo es el poder y esto genera una conducta desviada por que la persona no conoce las normas y, para llegar a su meta, realiza conductas ilegales; ritualismo, por el cual el respeto compulsivo a las normas pasa a ser solo por oposición a la conducta desviada, siendo utilizado esto como una forma de seguir sosteniendo el ideal sin llegar a dicha conducta; retraimiento, que se refiere al quietismo/derrotismo, en el sentir que el individuo es incapaz ya que no ascendió en sus metas; y por último la rebelión, que se genera hacia la estructura social y es donde hay una posibilidad de aceptar una nueva forma de socialización ya que existe una nueva transvaloración.[[3]](#footnote-4)

**2.1.4. Roles, actores e interacción**

El sociólogo canadiense, Erving Goffman, se propone estudiar el comportamiento de los individuos en las relaciones de la vida cotidiana, más precisamente “las interacciones”. De esta manera y para realizar su enfoque, el autor utilizará el teatro y las actuaciones como metáfora para definir y entenderlas mejor. A partir de este razonamiento, Goffman dirá que los individuos cada vez que desarrollan una interacción, están fingiendo o actuando, y todos los sentimientos verdaderos los dejan “detrás de la escena teatral” o en su defecto “en los bastidores”. Como agregado a su teoría, el autor inserta el concepto de “roles”, de “actor” y también de “personaje”.

Los roles tienen lugar dentro de una interacción entre dos individuos sociales– cara a cara-, cada uno se adjudica un rol específico en torno a sus interesesy/o pretensiones a alcanzar. Estos además, dependen de un frame –marco- que supone un recorte de una situación y un escenario particular. Por ende, allí podemos reconocer dos nuevos conceptos, el de actor y el de personaje. El primero se puede observar cuando un individuo realiza el rol que se le ha asignado y/o ha escogido, de esta forma se puede hablar del término “actor”. Ya que se supone que está interpretando el rol correspondiente pero como dice Goffman, “a modo de actuación”. Por ejemplo: un médico. En tanto, de los personajes se llega a hablar cuando un sujeto en determinada situación, sale de su rol asignado y comienza a desempeñarse en otra tarea y/o rol especifico. Por ejemplo: el médico del ejemplo anterior en el rol de mecánico.[[4]](#footnote-5)

**2.1.5. Discurso de poder**

Según Foucault, la producción de discursos está controlada, seleccionada y redistribuida. Se distribuye en espacios cerrados y regida por reglas. Para el autor, el problema pasa por cómo se relacionan entre sí los enunciados del discurso.

El autor explica tres tipos de prohibiciones que se ejercen sin violencia ni coacción y son sostenidos por instituciones. Sobre los discursos de la sexualidad, la locura y lo verdadero. Las prohibiciones que recaen sobre el discurso muestran su vinculación con el deseo y el poder, ya que el discurso no es sólo lo que manifiesta el deseo, sino que es también el objeto del deseo. El discurso tiene su lugar en el juego del deseo y el poder, a través de él y en él se dan las luchas.

Según el autor, la voluntad de saber tiene su propia historia y se va desplazando. Además, ejerce presión sobre otros discursos y a la vez excluye. Existen procedimientos de control del discurso que son externos e internos. Sin embargo, los discursos están puestos continuamente en juego. Los discursos aparecen simultáneamente a las cosas y en determinados momentos. Los procedimientos de control externos son los nombrados precisamente y funcionan como sistemas de exclusión. Son la parte del discurso que pone en juego el poder y el deseo. Los internos, se generar debido a que son los discursos mismos los que ejercen su propio control. Se sospecha que hay una nivelación entre los discursos que se dicen día a día y aquellos que forman parte de nuevos actos de palabras que los reanudan, como los comentarios. Foucault ve al discurso como un acontecimiento que transforma una práctica social.

Foucault también reconoce a las disciplinas como otro principio de limitación, a lo que las llama sistema de reglas anómicas, que se opone al principio del comentario. Las disciplinas son fórmulas con instrumentos conceptuales. Es decir, sus discursos deben cumplir exigencias para pertenecer a la verdad. Esta fija límites y pone reglas que se actualizan. Esto limita los poderes, domina las apariciones y selecciona a los hablantes.

Según el autor, es necesario restituir al discurso su carácter de acontecimiento. Sólo es posible por medio del trastrocamiento, convertir en rareza al discurso para que este se vuelva raro. Analiza cómo se ha formado, desplazado y modificado. Foucault señala tres métodos; 1) Discontinuidad: donde los discursos son como prácticas continuas que se cruzan, y donde se busca la relación entre los enunciados, 2) Especificidad: donde no se busca el origen pre discursivo, sino reconocer al discurso como una videncia a las cosas para construirlas y 3) Exterioridad: Donde no se busca lo oculto sino su aparición y regularidad, ir hacia sus condiciones de posibilidad. Esto permite llegar a la positividad. A la forma en que los sujetos asumen cómo regular. [[5]](#footnote-6)

**2.1.6. Sociedad civil**

Existen diferentes perspectivas desde las cuales abordar el concepto de “sociedad civil”, según entiende Sergio De Piero. Por un lado la liberal, considera que la sociedad civil es un espacio privado y de libertad que se contrapone al Estado y a aquello considerado como público; otra vertiente es la comunitaria, entiende a la sociedad civil como una comunidad donde las personas poseen una pertenencia cercana y definida que favorece la formación de grupos; y en último lugar la perspectiva radical, afirma que la sociedad civil es el espacio de una radical transformación, el fin del capitalismo y la llegada de una nueva sociedad motorizada por el marxismo.

De este modo, y a partir de las diferentes miradas, De Piero explica a la sociedad civil como aquello que remite a la conformación por parte de grupos o movimientos plurales -generados por los mismos ciudadanos- que acusan cierta autonomía en relación a las acciones estatales y al mercado. Por ende, entre sus objetivos principales no aparecen ni la dominación política, ni la acumulación de capital. Este hecho sin embargo no supone que los mismos se encuentren escindidos del Estado y el mismo mercado, debido a que sus intervenciones actúan en el ámbito de lo político, lo económico, lo social y la cultura en términos generales. En medida de este razonamiento, la sociedad civil se construye a partir del devenir entre las relaciones que la misma establece con el Estado y el mercado.

Por tal construcción, podemos afirmar que cuando pensamos en una sociedad civil no sólo estamos pensando en estos grupos o movimientos formados por los propios ciudadanos, también en el tipo de relaciones que se plantean entre el Estado y la sociedad. Por eso, el autor concluye: “la sociedad civil pasa a ocupar el espacio del resto de las instancias sociales, que según el enfoque puede representar la vida privada, la subjetividad, la defensa de los derechos, las relaciones familiares, las preferencias estéticas, las identidades culturales, o todo ello a la vez, pero vista como residual (y funcional) al mercado”[[6]](#footnote-7).

**2.2 Objetivos**

Más allá del objetivo principal, que tiene como finalidad el caracterizar y ordenar a las dos organizaciones según las diferentes tipologías que posean en relación a los conceptos anteriores, hay otra razón por la cual se realizó esta breve investigación. Y es la proximidad o no, que existe entre una organización civil sin fines de lucro y una comercial. Por eso además al indagar dentro de cada OS, nos limitamos en algunos casos a aplicar los conceptos sólo a una de las dos organizaciones. De esta forma, dejamos la incógnita a que podamos pensar cómo se aplicarían los conceptos, a la organización que en este caso no estuvo puesta en análisis.

**2.2.1 Missing Children y su cultura organizacional**

En este sentido, en primer lugar acudimos al concepto de Cultura Organizacional en relación a Missing Children y los aportes que nos brindaron las personas entrevistadas que trabajan ahí. Aquí algunas percepciones que pudimos encontrar:

Para referirnos a los valores, podemos decir que la organización abarca valores específicos como el de la búsqueda, esperanza, compromiso, lucha y unidad por conseguir el objetivo principal. Se puede hablar de una unidad dentro del conjunto de los integrantes que conviven en esta. En cuanto a las creencias, esta característica -en esta organización-, lleva como bandera principal la idea de ayudar a las familias a encontrar a sus chicos perdidos. Al acentuarse dentro de la misma se transforma en afirmación y esa posibilidad se convierte en lógica para quienes forman parte de ella.

La modalidad comunicacional es formal e informal dentro de su estructura. Sin embargo, para comunicarse hacia las demás personas que desconocen acerca de la organización se utiliza únicamente una conducta formal. Se entiende por informal un lenguaje un tanto lúdico y flexible, por formal un léxico más general y apropiado.

Por otra parte, y en cuanto a su manifestación conceptual/simbólica, el lenguaje que se propicia dentro de esta organización ya se detalló en la Modalidad Comunicacional. En cuanto a los comportamientos se puede observar un compromiso personal de querer/poder hacia el objetivo principal que se pretende alcanzar. En cuanto a las manifestaciones conductuales, en la estructura de esta organización podemos decir que está compuesta por personas que se integraron de manera voluntaria. Si bien hay cargos específicos preestablecidos no se puede hablar de una burocracia generalizada. Por último, y teniendo en cuenta las manifestaciones materiales, podemos hacer referencia a los recursos económicos de los cuales esta organización dispone, debemos hacer hincapié en dos partes. Primero en el presupuesto que se destina por parte de sus miembros hacia la misma, y segundo la afiliación que esta tiene con determinadas empresas. Algunos ejemplos de las últimas son: Edesur, Marolio, Claro, River Plate, ADT, etc.

**2.2.2 Coca-Cola y los tipos de dominación**

En segundo lugar utilizamos el concepto de los Tipos de Dominación en relación a Coca-Cola. En este sentido, si seguimos la teoría expresada en las líneas anteriores, y al relacionarlos con la empresa, podemos decir que el tipo de dominación que predomina allí es la “Legal/Racional”. Primero, porque al tratarse de un ente privado, casi siempre los cargos y jerarquías se encuentran bien definidas y/o establecidas de antemano, y cada una de ellas responde a un tipo de obediencia hacia determinadas leyes. Se supone de esa forma que “según cada cargo habrá otros cargos que respondan al mismo”, y así sucesivamente.

Además porque de las normas que abarcan las leyes mencionadas anteriormente, existe un carácter moral por parte de los individuos de respetar fuertemente el cargo que le ha tocado. Por ende cada persona que trabaje en Coca-Cola irá más allá de las leyes y se sentirá en el compromiso de tomarse en serio el poder que le ha sido asignado.

**2.2.3 La conducta anómala de MC**

En continuidad con el análisis, en el caso de Missing Children, se debe señalar que la conducta anómala que pueda generarse en esta organización está condicionada por las reglas y normas que rigen en el ente. Es decir, se entiende que la misma al tratarse de una organización sin fines de lucro y como ya la hemos definido al hablar de “Cultura Organizacional”, no existe una burocracia generalizada, sino que las normas y reglas refieren más a lo moral y parten de las personas que integran, de manera voluntaria, dicha organización. Así, si alguna persona rompe con la idea de “compromiso voluntario” o alguna otra “supuesta regla” que prevalezca moralmente en la organización, se estaría dando una conducta anómala. Asimismo, se trata de “la creación de un sistema ágil, eficaz y eficiente” para la búsqueda de niños y adolescentes, por lo que si alguien quiebra o entorpece el desarrollo de estas tres características también estaríamos hablando de una conducta anómala.

Por otra parte, Merton desarrolló el concepto de anomia, el cual hacía referencia a la imposibilidad para ciertos individuos de acceder a los medios que sirven para obtener los fines establecidos. Sin embargo en este caso, las personas que integran Missing Children no sufrirían anomia porque los medios para lograr el fin establecido (encontrar a los chicos que se pierden) están al alcance de todos, ya que se trata de colaborar en conjunto. Los organismos de seguridad, jefaturas policiales, fuerzas de seguridad y fuentes que se encarguen de las investigaciones están disponibles para que los individuos ayuden a las familias en el proceso de búsqueda.

**2.2.4 Roles y actores en Coca-Cola**

Dentro de la empresa Coca-Cola podemos observar que los roles están definidos por los cargos, entonces es más fácil encontrar situaciones donde los individuos jueguen el papel de actores. Por ejemplo, en una frame determinada donde un jefe de repartos de los productos comercializables allí, envía a un repartidor de Cocas a llevar pedidos. Cada uno ocupa un rol específico y ambos juegan el papel de actor.

Sin embargo, cuando en el envío aparecen situaciones tales como que se rompa el camión de repartos, el coca-colero debe salirse del rol de actor para pasar al de personaje y hacer de mecánico para solucionar ese problema.

**2.2.5 Discurso de poder en CC**

En el caso de Coca – Cola se da un tipo de discurso de poder. En esta empresa existen reglas y normas, las cuales sus trabajadores deben seguir al pie de la letra. El tipo de discurso, sumado al poder, va ejerciendo distintos tipos de dominación y jerarquías que van a ocupar los trabajadores, de acuerdo a la meritocracia que cada uno tenga. El tipo de discurso que se utilice tiene que estar acorde a cada uno de los puestos en el que cada trabajador esté sujeto. Por consiguiente, los trabajadores no pueden ir en contra de los principios de la empresa. A partir de este motivo, Foucault entiende la importancia de saber qué es lo que se está diciendo en los discursos, lo que lleva a que existan exclusiones y límites. En este sentido, podría existir un procedimiento de exclusión en la palabra, o como el mismo señaló, “la palabra prohibida”.

El autor, puesto que el individuo no puede hablar duramente de cualquier tema, expone como una falta de derecho a poder decir todo lo que se quiere decir y señala a la sexualidad y a la política como temas que en su momento están más prohibidas, a pesar de que estas prohibiciones no se ejerzan del mismo modo en cada uno de los temas en el discurso. Por eso, el individuo dentro de la empresa, está limitado a no ir en contra del discurso que predomina allí.

**2.3 Hipótesis**

A modo de consideraciones finales y en relación a la información de caracterización recabada en cada una de las dos organizaciones. Por un lado se entiende que hay un marco de diferenciación en torno a las proximidades y formas de proceder a las OSC, que existen entre los individuos que forman parte de ella. En este sentido, se entiende que la organización sin fines de lucro –Missing Children- conforma un organismo que se desarrolla plenamente en post de materializar determinados valores en forma conjunta por un grupo de personas. Y que además, de esta forma cada persona que la compone llega a lograr objetivos por cuenta propia a través de la unidad y de manera voluntaria en su compromiso –con una comunicación entre sí a través de un lenguaje informal y flexible- y sin conceptos distinguidos de un grupo en particular. En este sentido, dentro de este tipo de organización no se puede definir una burocracia generalizada ni tampoco lazos económicos -ya sea con particulares o empresas-, por motivo que éste también parte de un acto voluntario.

En contraposición, se puede afirmar que por el lado de Coca-Cola, se comprueba que una organización con fines de lucro no dista de tener ciertas cuestiones con mayores diferencias que una empresa. Esto se debe por un lado a que cada miembro sigue un objetivo impuesto, y que además no puede corresponder al propio. Por otra parte, también se observa la existencia definida de roles que se llevan a cabo tras la imposición de una dominación por parte de algunos actores. En este caso, si bien cada actor respeta determinada norma establecida a voluntad, lo hace regido a meras necesidades personales; por ende su acto no se define sólo con el querer hacer sino que detrás enmarca un beneficio particular distante al que engloba a la organización.

**3. Bibliografía**

* De Piero, Sergio. Organizaciones de la sociedad civil. Editorial Paidos. Buenos Aires, 2005.
* Fernández Collado, Carlos; La comunicación en las organizaciones; Editorial Trillas; España; 2005.
* Foucault, Michael. El orden del discurso. México: Tusquets, 2013.
* Goffman, Erving. La Presentación de la persona en la vida cotidiana. Amorrortu, Buenos Aires, 1993.
* Merton, Robert King. Estructura social y anomía. The Free Press. Nueva York, 1968.
* Weber, Max. Economía y sociedad Cap. III "Tipos de dominación". The Free Press. Nueva York, 1968.

1. Fernández Collado, Carlos; La comunicación en las organizaciones; Editorial Trillas; España; 2005. [↑](#footnote-ref-2)
2. Weber, Max. *Economía y sociedad Cap. III "Tipos de dominación"*. The Free Press. Nueva York, 1968. [↑](#footnote-ref-3)
3. Merton, Robert King. *Estructura social y anomía*. The Free Press. Nueva York, 1968. [↑](#footnote-ref-4)
4. Goffman, Erving. *La Presentación de la persona en la vida cotidiana*. Amorrortu, Buenos Aires, 1993 [↑](#footnote-ref-5)
5. Foucault, Michael. *El orden del discurso*. México: Tusquets, 2013. [↑](#footnote-ref-6)
6. De Piero, Sergio. *Organizaciones de la sociedad civil*. Editorial Paidos. Buenos Aires, 2005. [↑](#footnote-ref-7)