

AVANCES DE INVESTIGACIÓN

**Estrategias discursivas de las instituciones
públicas en la web: nuevas formas de comunicar
las políticas públicas**

Discourse strategies of the public institutions in the web: new ways of communicating public policy

MAITE MARTÍNEZ ROMAGOSA

Universidad de Buenos Aires, Argentina

GILDA LUCÍA ZUKERFELD

Universidad de Buenos Aires, Argentina

RESUMEN Este trabajo se enmarca en un proyecto UBACyT que se propone estudiar las transformaciones en los sistemas semióticos de las prácticas políticas en la Argentina pos 2001.

Creemos que el uso de nuevas plataformas para la distribución de información y la interacción entre las instituciones públicas y los ciudadanos ha dado lugar a modificaciones que afectan tanto al funcionamiento de las mismas instituciones como a la constitución de la ciudadanía. Si bien estos cambios han sido estudiados desde otras ciencias sociales, no se ha focalizado en los cambios en el uso lingüístico desde una perspectiva discursiva. En particular, en este trabajo nos interesa indagar en las prácticas comunicacionales de las instituciones gubernamentales, que llamaremos, con algunos autores (Agar, 1985; Iedema, 1998; Wodak, 1997), *discurso institucional*.

Sostenemos que el Análisis del Discurso nos permite acceder a los contenidos de las representaciones sociales (Raiter, 2016) y observar los cambios discursivos y la lucha por la acentuación de los signos (Voloshinov, 2009). Nos interesa en particular estudiar cómo los cambios en los textos y en las prácticas discursivas pueden anticipar cambios en la clasificación de sectores de la sociedad y en las prácticas sociales (Fairclough, 1992).

Nuestro corpus de análisis está conformado por las páginas de inicio de dos sitios web que dependen del Gobierno de la Nación Argentina y del Gobierno

de la Ciudad de Buenos Aires, respectivamente, en los que se presentan lineamientos de políticas públicas que llaman a la “participación” de la ciudadanía mediante plataformas digitales.

PALABRAS CLAVE Discurso institucional, estrategias discursivas, conversacionalización, plataformas web.

ABSTRACT This work is part of a UBACyT project that aims to study the transformations in semiotic systems of political practices in Argentina post 2001.

We believe that the use of new platforms for the distribution of information and the interaction between public institutions and citizens has given rise to modifications that affect both the functioning of institutions and the constitution of citizenship. Although these changes have been studied from other social sciences, the focus has not been made on changes in linguistic use from a discursive perspective. In particular, we are interested in investigating the communicational practices of government institutions, that we will call institutional discourse as other authors do (Agar, 1985, Wodak, 1997, Iedema, 1998).

We hold that Discourse Analysis allows us to access the contents of social representations (Raiter, 2016) and to observe the discursive changes and the struggle for the accentuation of the signs (Voloshinov, 2009). We are particularly interested in studying how changes in texts and discursive practices can anticipate changes in the classification of sectors of society and in social practices (Fairclough, 1992).

Our corpus of analysis consists in the home page of websites that depend on the Argentine Government and the Government of the City of Buenos Aires, respectively, which present public policies that call for "participation" of citizenship through digital platforms.

KEYWORDS Institutional discourse, discourse strategies, conversationalization, webs.

Introducción

Este trabajo es parte de una investigación a largo plazo¹ que se propone indagar las transformaciones en los sistemas semióticos de las prácticas políticas en la Argentina, después de 2001². En particular, nos interesa dar cuenta de los cambios –rupturas, continuidades, transformaciones- que se producen en las prácticas comunicativas políticas. En la actualidad, el uso de nuevas plataformas para la distribución de información y la interacción entre las instituciones públicas con los ciudadanos ha dado lugar a modificaciones que afectan el funcionamiento de las mismas instituciones³. Desde la elección del nombre de un nuevo parque en la ciudad en el portal web del gobierno⁴ hasta la resolución de problemas técnicos de la computadora portátil brindada por el Ministerio de Educación⁵, la forma de hacer política está marcada por la permeabilidad de los límites entre el ámbito privado y el público (Arendt, 2009; Habermas, 1987).

Si bien estas transformaciones han sido estudiadas desde otras ciencias sociales (García Beaudoux, D'Adamo y Slavinsky, 2005; Rancièrè, 2007; Vommaro, Morresi y Bellotti, 2017; Žižek, 2008), no se ha focalizado en los cambios en el uso lingüístico desde una perspectiva discursiva. Norman Fairclough (1992), exponente del Análisis Crítico del Discurso, advertía sobre un proceso de cambio discursivo caracterizado por una aparente democratización de los discursos, entendiendo por ello la ilusión de eliminación de las desigualdades y asimetrías en el acceso y producción discursiva.

1. La investigación se enmarca en el proyecto UBACyT (2018-2021) "La imagen de la política y la política de la imagen: análisis de las transformaciones en los sistemas semióticos de las prácticas políticas en la Argentina post 2001", radicado en el Instituto de Lingüística de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires.

2. En diciembre de 2001 se produjo lo que muchos medios de comunicación denominaron "argentino" en respuesta a una crisis que venía gestándose desde el gobierno de Carlos Menem en los años noventa y la posterior asunción de Fernando de la Rúa en el año 1999. Numerosos sectores sociales poblaron distintos puntos del país con distintas medidas de lucha (piquetes, cortes de ruta, huelgas, tomas, movilizaciones, cacerolazos). Para Vommaro, Morresi y Bellotti (2017, p.31), la crisis de 2001 en Argentina significó el fin de un tipo de gobernabilidad y la posterior gestación de nuevos modos de legitimidad. La consigna "que se vayan todos", aclamada por todos los sectores sociales, funcionó, para los autores, como el leitmotiv de una época signada por la no credibilidad a la clase política que se manifestó, por un lado, con la aparición de asambleas de vecinos "autoconvocados" y, por el otro, con la aparición de las llamadas "fundaciones", "think thanks" u "organizaciones no gubernamentales" (ONGs) cuyo objetivo era definir políticas públicas para "refundar la política".

3. Si bien estos cambios también pueden estudiarse en los modos en los que se constituye la ciudadanía, nos focalizamos en este trabajo en el estudio del discurso de las instituciones públicas.

4. Nos referimos a la página web del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, que describiremos más adelante.

5. Como veremos, se trata de la página web del Programa Conectar Igualdad.

Uno de los supuestos básicos del Análisis del Discurso es considerar la relación entre el lenguaje, la ideología y la sociedad (Fowler y Kress, 1979). Esto implica, por un lado, pensar que el lenguaje no es transparente, es decir que la significación está determinada por el horizonte social de una época dada (Voloshinov, 2009). Así, lo que se presenta como natural y dado, está, en cambio, valorado de modo particular. Por otro lado, significa concebir al lenguaje como una parte irreductible de la vida social, dialécticamente interconectada con otros elementos de la misma.

El propósito del análisis del discurso es recuperar los significados sociales mediante el análisis de estructuras lingüísticas en sus contextos sociales interactivos. El análisis del discurso es, de esta manera, una actividad de desmitificación: la función de los lingüistas es mostrar de qué modo las formas de la gramática refuerzan una división social particular. Por lo tanto, el estudio del lenguaje en uso se presenta como una vía de acceso privilegiada para el estudio de la construcción social de la realidad (Berger y Luckmann, 2001). En este sentido, un análisis discursivo es complementario necesariamente de otros análisis sociales⁶.

De manera general, en este trabajo nos proponemos contribuir al estudio de los cambios en las formas de poder institucional. Creemos que en el discurso institucional no solo se presenta la institución, sino que también aparecen caracterizados sus beneficiarios. De esta forma, intentaremos mostrar cómo (a través de qué estrategias discursivas) las instituciones construyen representaciones sociales⁷ (Raiter, 2016) de los ciudadanos, de la institución y de sus servicios, en sus respectivas plataformas virtuales de comunicación oficial.

Como objetivo específico, nos interesa comenzar a indagar en lo que algunos autores denominan *discurso institucional* (Agar, 1985; Iedema, 1998, 2000, 2003; Mayr, 2008, Wodak, 1997). Nos proponemos observar los alcances y límites de estas definiciones en un corpus específico: dos páginas web de instituciones gubernamentales que invitan a la participación de los ciudadanos en distintas políticas públicas⁸. Nos referimos a la página de inicio de “Participación Ciudadana”⁹ que depende del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y a la de “Conectar Igualdad”¹⁰ que depende del Ministerio de Educación de la Nación.

6. En la medida en que considera los textos como elementos en procesos sociales, Fairclough (2003) postula la necesidad de desarrollar un modelo de análisis textual transdisciplinario, en el que dialoguen perspectivas sobre el lenguaje y el discurso con una teoría social.

7. En la comunicación se construyen y transmiten representaciones sobre el mundo de la vida que sirven de guía para la acción, imágenes sobre las prácticas y eventos sociales, sobre los roles en que se puede interactuar y los significados que pueden ser empleados (Raiter, 2016).

8. La página de Conectar Igualdad es del año 2010, de la gestión del gobierno nacional; la página de Participación Ciudadana data del año 2016 y corresponde a la gestión del gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En este trabajo, no buscamos señalar diferencias de estilos de los enunciadores, sino dar cuenta de otras características que consideramos relevantes a la hora de analizar el discurso de las instituciones gubernamentales.

9. <http://bapc.buenosaires.gob.ar/>

10. <http://conectarigualdad.gob.ar/>

Algunas definiciones del discurso institucional

Los teóricos del Análisis Crítico del Discurso asumen como texto programático sobre el discurso institucional al estudio de Agar (1985), quien reconoce para este tres rasgos característicos. En primer lugar, el diagnóstico, es decir, los representantes de las instituciones deben diagnosticar a sus clientes, describir sus problemas y proponer posibles soluciones. En segundo lugar, las directivas, esto es, los representantes dicen a sus clientes lo que tienen que hacer. Por último, el reporte, los representantes de la institución deben confeccionar un texto que circula de manera interna y que funciona como un resumen de lo producido por la institución.

Más recientemente, en su historización de los estudios sobre el poder institucional, Mayr (2008) distingue entre aquellos aportes teóricos que han pensado las relaciones de poder y dominación que se dan en las instituciones (Althusser, 2010; Habermas, 1987) y los que han adoptado una visión más compleja del poder institucional. De acuerdo con el autor, estos últimos no lo conciben meramente como opresión sino también como persuasión, consentimiento y complicidad (Foucault, 1979; Gramsci, 1975; Iedema, 1998). En este sentido, estos estudios apuntan a la restricción que producen las prácticas e instituciones burocráticas y administrativas y también a la habilitación, en tanto facilitan complejos procesos sociales. De acuerdo con Iedema (2000):

...los discursos institucionales pueden tipificarse como preocupados con la realización de la restricción, por un lado, y con la construcción de niveles de habilitación y poder institucional por el otro. La realización de la limitación de acuerdo con convenciones institucionales predominantes hace posible las estructuras jerárquicas de poder y autoridad, o el rango de posiciones institucionales (p. 73) (la traducción es nuestra).

Algunos exponentes del Análisis Crítico del Discurso (Iedema, 1998, 2003; Mayr, 2008; Wodak, 1997) plantean cuatro principales características para el discurso institucional: el anonimato, la elisión de Agentes, los roles asimétricos y la reglamentación. En cuanto a la noción de anonimato, Wodak (1997) sostiene que en el discurso institucional se eliminan los nombres de los representantes de las instituciones, de modo que los beneficiarios no saben con quién están interactuando.

En segundo lugar, de acuerdo con Iedema (1998), en el discurso institucional se tienden a borrar las huellas de agentividad a través del uso de recursos que provocan una ausencia de participantes en las cláusulas, como las transformaciones (Fowler y Kress, 1979). Este fenómeno también es denominado “abstracción” (Iedema, 1998).

En lo que respecta a los roles asimétricos, este rasgo se relaciona con la estructura jerárquica que caracteriza a la práctica institucional: las instituciones establecen una relación de poder sobre sus beneficiarios, articulada de formas más o menos sutiles,

habilitando o deshabilitando la incidencia de estos últimos en las políticas públicas. Wodak (1997) sostiene que:

Las relaciones jerárquicas y de poder pueden ser articuladas tanto de forma explícita como de forma implícita; en las instituciones muchos actos de habla incluyen órdenes, pero estos son siempre unidireccionales; los expertos exponen las preguntas, los clientes deben responderlas; los expertos¹¹ a su vez pueden interrumpir, no así los clientes... (p. 212) (la traducción es nuestra).

Por último, respecto de la reglamentación, los autores señalan que estos discursos suelen presentar reglas e instrucciones de forma explícita para determinar o moldear el comportamiento de sus beneficiarios (Iedema, 2003)¹², así como también organizar las relaciones interpersonales (Wodak, 1997).

Para revisar estas definiciones, nos planteamos los siguientes interrogantes: ¿Cómo comunican las instituciones del Estado sus políticas públicas? ¿Cómo se presenta la institución? ¿A quiénes construyen como sus destinatarios? ¿Qué relación construyen con ellos? ¿A través de qué estrategias discursivas lo hacen? Si bien la práctica social institucional, como veremos más adelante, se sostiene a partir de una relación jerárquica entre la institución y sus beneficiarios, creemos, como hipótesis preliminar, que los portales web que invitan a la participación de los ciudadanos aparentan una relación simétrica entre los representantes de las instituciones y sus destinatarios.

Marco teórico-metodológico

Partimos de la definición de discurso planteada por Norman Fairclough en *Discourse and Social Change* (1992), en la que es visto como una pieza textual, como una instancia de práctica discursiva y como una instancia de práctica social. Este enfoque tridimensional de discurso nos va a permitir distinguir la materialidad discursiva, los textos, de la forma de circulación de los discursos (sus condiciones de producción, consumo y distribución) y su relación con la estructura y el cambio social. Esta última relación implica que el discurso está formado y restringido por la estructura social y a la vez constituye lo social: el discurso construye identidades, relaciones sociales, sistemas de creencias. La vida social, entonces, está compuesta por prácticas sociales (en el sentido de formas rutinizadas para actuar en el mundo) y toda práctica involucra recursos materiales y simbólicos, de ahí que tenga algún aspecto discursivo irreductible.

11. Wodak toma la noción de expertos de Giddens (1993) y la de clientes de Agar (1985).

12. Junto con el “diagnóstico” y el “reporte”, el empleo de “directivas” es uno de los tres rasgos que Agar (1985) identifica como característico del discurso institucional.

Como mencionamos en la introducción, nos interesa delinear otras características que creemos aportan al análisis de la práctica social institucional, más precisamente de las instituciones del Estado. Para ello, tomamos como referencia algunos procesos de cambio discursivo descritos por Fairclough (1992) y Chouliaraki y Fairclough (1999), en particular la noción de “conversacionalización”. Los autores señalan que en el “nuevo capitalismo” se produce una aparente democratización del discurso público, lo que, en el ámbito de las instituciones, incluye la reducción de las marcas explícitas de la relación asimétrica de poder entre la institución y sus beneficiarios. Del mismo modo, denomina “personalización sintética” a la simulación de una conversación privada, cara a cara, en los discursos públicos. Esta simulación de informalidad y simetría de poder es una estrategia discursiva ampliamente usada por los representantes de las instituciones. Fairclough (1992) afirma que “ambas tendencias se pueden relacionar a una expansión del discurso conversacional del dominio privado del mundo de la vida al dominio institucional” (p. 98) y constituyen un fenómeno característico del “nuevo capitalismo”.

La distinción entre estas tres dimensiones de análisis nos va servir como entrada analítica a nuestro corpus. En este sentido, y para este trabajo, nos vamos a focalizar en el análisis textual, para luego esbozar posibles nuevas vías de trabajo para el análisis de las condiciones de producción, distribución y consumo de estos discursos y los cambios en las prácticas sociales. En consecuencia, nos centraremos solamente en estos elementos textuales, dado que un estudio pormenorizado de la producción, el consumo y la distribución excede a los objetivos y la extensión de este trabajo.

Decidimos dividir nuestro análisis en dos planos: el del enunciado y el de la enunciación¹³ (Raiter, 2016).

Para el análisis del enunciado, nos centramos en su estructura sintáctico-semántica. De esta forma, dividimos el corpus en cláusulas y las clasificamos, de acuerdo al modelo propuesto por la Lingüística Crítica¹⁴ (Fowler y Kress, 1979), en accionales (transactivas, no transactivas y pseudotransactivas) y relacionales (ecuativas, atributivas, posesivas y locativas).

13. Somos conscientes de que ciertos recursos enunciativos serían, de acuerdo con la división analítica de Fairclough, elementos textuales que manifiestan más la práctica discursiva que la práctica textual. En este sentido, el autor afirma que existe una superposición entre práctica textual y la práctica discursiva, y que, en muchos casos, algunos elementos textuales hacen referencia a la producción e interpretación del texto.

14. La Lingüística Crítica (Fowler y Kress, 1979) es la escuela anglosajona de Análisis del Discurso que fue antecesora del ACD.

El modelo accional, como su nombre lo indica, se define sobre la acción, tanto en el mundo físico como en el mental. Distinguen dentro de este modelo a las cláusulas transactivas que involucran a dos participantes, uno es Agente del proceso y otro es el Afectado, Paciente o Beneficiario; las cláusulas no transactivas, en cambio, poseen un solo participante (Agente o Afectado) y las cláusulas pseudotransactivas cuya estructura profunda es no transactiva (un solo participante) pero en la superficie tienen una estructura transitiva (es decir, dos argumentos). Algunos ejemplos de estos tres tipos de cláusulas son:

1. Ideas que **mejoren** nuestra Ciudad (Transactiva).
2. Escuelas de Innovación **comenzó** en Misiones las actividades del año [sic] (No transactiva).
3. **Aprendé** a usar los comandos básicos del soft libre [sic] (Pseudo transactiva).

En el modelo relacional, se establece la relación de una entidad con otro elemento. Es el caso de “Participación Ciudadana es un espacio para todos los vecinos”. Hodge y Kress (1979) distinguen cuatro subtipos: las cláusulas atributivas, en las cuales el participante es definido a través de un atributo; las posesivas en donde la relación es de pertenencia o posesión; las ecuativas, que definen a los participantes por un rasgo o característica y las locativas o temporales, en las que se define al participante por su ubicación espacial o temporal.

Otra de las categorías relevantes para el análisis de los enunciados es la clasificación de los participantes. Consideramos que toda clasificación está dada socialmente, impone un orden y funciona como un instrumento de control sobre la experiencia y sobre las concepciones de la realidad (Hodge y Kress, 1979). Distinguimos en nuestro corpus tres tipos de participantes, que son clasificados como individuos, colectivos e instituciones.

Por último, relevamos el uso de lo que Hodge y Kress (1979) denominan transformaciones. Los autores postulan que sobre esas formas básicas de representar la realidad nos encontramos con operaciones que tienden hacia la economía y/o distorsión de los enunciados. Este recurso provoca el borramiento de participantes, el reordenamiento dentro de las cláusulas, la ausencia de procesos, entre otros. De este modo, se produce el efecto de la disolución de la responsabilidad. Existen, para estos autores, cuatro tipos de transformaciones (nominalizaciones, pasivizaciones, impersonalizaciones e incorporación negativa). En nuestro corpus, solo identificamos las primeras, e incorporamos como transformación de la estructura básica al empleo de formas verbales no finitas, como por ejemplo¹⁵:

15. Las nominalizaciones implican la transformación de un proceso en un sustantivo (por ejemplo, “represión” es la transformación del proceso “reprimir” en un sustantivo abstracto). El efecto que provoca esta transformación es borrar a los participantes de la cláusula, al tiempo verbal y la modalidad. Las formas verbales no finitas son los procesos sin marcas temporales ni modales (infinitivos y gerundios).

4. Primera **entrega** de netbooks del año.
5. **Distribuyendo** netbooks a todos los alumnos y docentes de las escuelas secundarias, de educación especial y de los institutos de formación docente de gestión estatal.
6. **Valorizar** la escuela pública.

Para el análisis del plano de la enunciación¹⁶, detectamos la presencia de dos recursos lingüísticos específicos: la deixis pronominal y la modalidad de enunciación (Kerbrat Orecchioni, 1986; Maingueneau, 2009). Kerbrat Orecchioni (1986) define a los deícticos como unidades lingüísticas cuyo funcionamiento semántico-referencial debe necesariamente tener en cuenta algunos elementos constitutivos de la situación de enunciación¹⁷. Los deícticos están, entonces, anclados a la situación de enunciación y son a la vez los elementos que señalan esa situación de enunciación. Son deícticos no solo los pronombres personales sino también los llamados deícticos espaciales (*aquí, allá*) y temporales (marcas de presentes, pasado y futuro y palabras con valor temporal como *ayer, mañana*). En este trabajo, vamos a relevar los pronombres personales y posesivos porque nos interesa definir qué imágenes se construyen del que enuncia (las instituciones) y de su destinatario (los ciudadanos/beneficiarios de las políticas públicas).

Por su parte, la modalidad de enunciación “corresponde a una relación interpersonal, social, y exige en consecuencia una relación entre los protagonistas de la comunicación” (Maingueneau, 1989, p. 126). El análisis de la modalidad nos va a permitir dar cuenta de la relación que se establece entre las instituciones y sus destinatarios y su actitud frente a ellos (cercanía o lejanía, de identificación o no, por ejemplo). Distinguimos las modalidades interrogativas (“¿Qué es Conectar Igualdad?”) declarativas (“Participación Ciudadana es un espacio de charla”) e imperativa (“Sumate”). En términos de Sigal y Verón (2004), estas tres modalidades “son algunos de los múltiples modos en que el que habla define su relación con lo que dice y, automáticamente, define también la relación del destinatario con lo dicho” (p. 24).

16. Desde la Teoría de la Enunciación, Sigal y Verón (2004) afirman que: “El plano de la enunciación es ese nivel del discurso en el que se construye, no lo que se dice, sino la relación del que habla con aquello que dice, relación que contiene necesariamente otra relación: aquella que el que habla propone al receptor, respecto de lo que dice.” (2004, p.23).

17. El término “situación de comunicación” suele, en muchos casos, ser sinónimo de “situación de enunciación”. Es Maingueneau (2001) quien propone una distinción entre estos dos conceptos y aclara que la situación de comunicación refiere al entorno extralingüístico y la situación de enunciación al sistema de coordenadas abstractas que se asocian a la producción verbal. En este sentido, es posible diferenciar las posiciones de enunciador, destinatario y tercero discursivo (situación de enunciación) de los lugares enunciativos o imágenes que se construyen en el texto (situación de comunicación).

Descripción del corpus

En cuanto a la constitución del corpus, no existe un señalamiento específico para el ACD, ya que esta corriente analítica no se interesa en analizar una unidad lingüística per se sino en estudiar un fenómeno social, que es necesariamente complejo y que por ello requiere de un acercamiento teórico y metodológico ecléctico (Wodak y Meyer, 2009). En este sentido, nos centramos en el problema de las transformaciones en las prácticas discursivas institucionales. Partimos del supuesto de que estas transformaciones pueden observarse en una multiplicidad de comunicaciones institucionales que circulan a través de la web (informes de gestión, campañas de difusión, spots institucionales, entre otras). Para evitar llegar a conclusiones sesgadas por los rasgos de estilo de una gestión, elegimos como primera muestra de análisis dos portales web de distintas gestiones gubernamentales y de dos políticas públicas diferentes. Seleccionamos, entonces, la página web “Buenos Aires Participación Ciudadana” y el portal del “Programa Conectar Igualdad”.

En la Tabla 1, resumimos las principales características de ambos portales.

Tabla 1. Cuadro comparativo de las páginas web

	BAPC	PCI
Tipo de diseño	Animado	Estático
Tipo de página web	Portal	Portal
Dominios	.gob.ar	.gob.ar
Año de creación	2016	2010
Gestión	Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires	Gobierno de la Nación Argentina – ANSES – Jefatura de Gabinete – Ministerio de Educación – Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios
Alcance de la política pública	Municipal	Nacional

Fuente: <http://bapc.buenosaires.gob.ar/> y <http://web.archive.org/web/20150314235547>

Si bien estas dos plataformas virtuales poseen especificidades propias (porque, en principio, tienen distinto alcance, una a nivel nacional y la otra a nivel municipal), creemos que en tanto comunicaciones oficiales de instituciones estatales poseen características en común, lo que nos va a permitir observar regularidades en el uso de estrategias discursivas para la construir la relación entre la institución y sus beneficiarios.

“Participación Ciudadana” es un proyecto que surgió en 2016 como parte de los “Servicios de la Ciudad” que propuso el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La idea principal de este proyecto fue generar una plataforma virtual para que los ciudadanos pudieran comunicarse con los representantes del Gobierno y participar de las decisiones sobre los proyectos y obras en la ciudad. El servicio de “Participación Ciudadana” se divide en cuatro ejes: la transparencia (que los ciudadanos puedan ver qué obras se están haciendo en la ciudad), la votación (que pueda elegir qué proyectos quieren la ciudad, a través de la plataforma virtual), el voluntariado (que los ciudadanos puedan participar activamente de los proyectos) y el diálogo (que los ciudadanos puedan hablar de forma presencial con los representantes del Gobierno, a través de lo que denominan “Desayunos con Horacio”).

En cuanto al formato de la página web, presenta en el inicio una imagen principal en movimiento hacia afuera y hacia adentro (zoom in/zoom out) que va variando y un texto que cae sobre la imagen: “Buenos Aires Ciudad. Participación Ciudadana. ¡Conocé más!”. Más abajo, hay un link hacia la “agenda semanal” y por debajo cuatro textos informativos con los títulos “Vecinos participando”, “¿Sabés qué es Participación Ciudadana?”, “¿Cómo podés ser parte?” y “Sigamos transformando juntos la Ciudad”. Por último, aparece una pestaña llamada “Últimas iniciativas participativas” y, en la parte inferior de la página, nuevamente la información de la página principal, los accesos directos y los contactos.

Figura 1. Página de inicio del sitio web de Buenos Aires Participación Ciudadana.



Fuente: <http://bapc.buenosaires.gob.ar/>

Figura 2. Página de inicio del sitio web de Buenos Aires Participación Ciudadana.



Fuente: <http://bapc.buenosaires.gov.ar/>

Figura 3. Página de inicio del sitio web de Buenos Aires Participación Ciudadana.



Fuente: <http://bapc.buenosaires.gov.ar/>

Por su parte, "Conectar Igualdad" fue un proyecto creado en 2010 por el Gobierno Nacional, el ANSES, el Ministerio de Educación, la Jefatura de Gabinete y el Ministerio de Planificación Federal de Inversión pública y Servicios. Implicó, por un lado, la distribución de netbooks en escuelas y, por el otro, la creación de una plataforma virtual en la que los estudiantes, docentes, familias y directivos podían realizar cursos, buscar recursos educativos, resolver problemas con la computadora, solicitar ayuda técnica, entre otros.

Al igual que la página de Participación Ciudadana, en la parte superior de la página web del Programa Conectar Igualdad también aparecen pestañas generales de las distintas secciones (“Sobre el Programa”, “Autoridades”, “Noticias”, “Preguntas frecuentes”), un buscador, un contacto y el link a la página principal. Más abajo, en recuadros de colores, encontramos las pestañas por destinatario, que reenvían al escritorio de cada uno de estos (Alumnos, Docentes, Familias, Directivos, Referentes Tecnológicos). Del lado izquierdo de la página hay tres imágenes que se van alternando automáticamente, y documentan distintos eventos realizados en el marco del PCI. Esta sección de “noticias” se modifica regularmente. El día que tomamos la muestra para analizar (14/03/2015), las noticias son “Escuelas de Innovación publicó el E-book gratuito ‘Lengua y Literatura y TIC’”, “Escuelas de Innovación comenzó en Misiones las actividades del año” y “Bossio en Lanús: primera entrega de netbooks del año”. A la derecha de las noticias, un contador de “netbooks entregadas” y links a “Novedades” (que también se van actualizando), que redireccionan a recursos para los distintos usuarios de las computadoras. Más abajo, a lo largo de toda la pantalla un recuadro titulado “Conocé tu netbook” y, a la izquierda, una lista de “Preguntas frecuentes”, una galería de fotos y galería de videos.

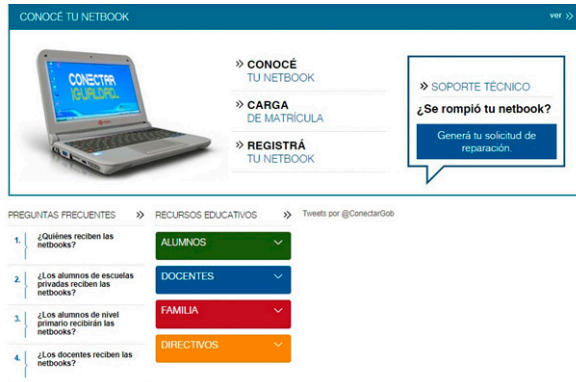
Por último, a pie de página, aparecen reorganizadas todas las pestañas de la página con subsecciones (Sobre el Programa, Perfiles, Recursos Educativos, Escritorios, Noticias) que redireccionan a textos informativos sobre cada una.

Figura 4. Página de inicio del sitio web del Programa Conectar Igualdad.



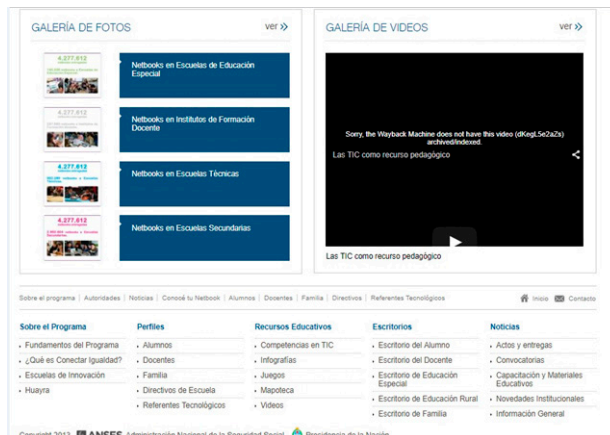
Fuente: <https://web.archive.org/web/20150314235547>

Figura 5. Página de inicio del sitio web del Programa Conectar Igualdad.



Fuente: <https://web.archive.org/web/20150314235547>

Figura 6. Página de inicio del sitio web del Programa Conectar Igualdad.



Fuente: <https://web.archive.org/web/20150314235547>

Para este trabajo, analizaremos los textos de la página principal (“Inicio”) de ambas páginas web, así como también las pestañas “BA Elige” y “Horacio, Diego y Vos” de Participación Ciudadana y “Sobre el Programa”, de Conectar Igualdad.

Análisis

Plano del enunciado

Dividimos la exposición del análisis del enunciado en dos secciones. En primer lugar, presentamos el estudio del sistema de transitividad, es decir, la frecuencia de selección y distribución de tipos de procesos, así como la asociación a roles temáticos específicos. En segundo lugar, mostramos las transformaciones que operan sobre las

formas básicas de los enunciados y que producen como efecto general el borramiento de participantes y/o procesos (Hodge y Kress, 1979).

Transactividad

En este punto, comenzamos relevando los participantes en el modelo accional y, a continuación, distinguimos los tipos de procesos a los que aparecen asociados.

De acuerdo con la clasificación propuesta por Zullo (2015), agrupamos a los participantes en tres grupos: instituciones, individuos y colectivos.

Tabla 2. Tipos de participantes

Instituciones	Individuos	Colectivos
Escuelas de Innovación Conectar Igualdad Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires La Presidencia de la Nación, la Administración Nacional de Seguridad Social (ANSES), el Ministerio de Educación de la Nación, la Jefatura de Gabinete de Ministros y el Ministerio de Planificación Federal de Inversión Pública y Servicios.	La presidenta de la Nación, Cristina Fernández de Kirchner Bossio ¹⁸ Horacio ¹⁹ Diego [Vos]	Los vecinos Los docentes Los alumnos de escuela primaria Todos los que vivimos en la Ciudad Los alumnos de escuelas privadas Alumnos, docentes, familias, directivos y referentes tecnológicos [Nosotros]

Fuente: Elaboración propia.

En principio, notamos que los representantes de la institución (Agar, 1985) aparecen como individuos, con nombre o nombre y apellido (“Diego”, “Cristina Fernández de Kirchner”), mientras que los beneficiarios aparecen colectivizados (“los vecinos”, “los docentes”) o dentro de un colectivo indeterminado que incluye también a las instituciones (“todos los que vivimos en la Ciudad”). De este modo, encontramos que se invierte la relación de anonimato que planteamos en la introducción: son los beneficiarios los que, al estar colectivizados, están representados de manera más vaga. Esta asimetría en la clasificación de los participantes se replica en la asociación a distintos tipos de procesos.

18. Diego Bossio fue el director del ANSES (Administrador Nacional de la Seguridad Social) entre 2009 y 2015, durante la presidencia de Cristina Fernández de Kirchner.

19. Horacio Rodríguez Larreta es el actual Jefe de Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (2015-2019). Su Vicejefe de Gobierno es Diego Santilli.

Para comenzar, diremos que la jerarquización de la institución también se observa en el modelo relacional. Pese a que su aparición es poco frecuente en el corpus analizado (13 sobre el total de 109 cláusulas del corpus), resulta interesante que en los textos las cláusulas relacionales ecuativas tienen como entidad relacional a las instituciones:

- 7. Participación Ciudadana es un espacio para todos los vecinos (BAPC).
- 8. [Conectar Igualdad] Se trata de una política de Estado (PCI).

En lo que respecta al modelo accional, identificamos grados de agentividad²⁰ distintos en función de los procesos a los que están asociados estos participantes.

Como queda plasmado en la Tabla 3, observamos un predominio de procesos no transactivos y pseudo-transactivos por sobre los transactivos.

Tabla 3. Distribución de procesos del modelo accional

Transactivos	No Transactivos	Pseudo-transactivos
34	33	29

Nota: El valor total de cláusulas para el modelo accional es 96.

Esto significa que la mayor parte de las acciones que aparecen en el corpus no implican traslados de energía ni afectación de un participante sobre otro. Se trata mayoritariamente de procesos que no presentan un participante explícito, pero que, por la flexión verbal, reponemos que tienen como Agente a una segunda persona singular que refiere a los beneficiarios de las políticas o actividades de la institución. Nos detendremos en esto en el análisis del plano de la enunciación.

- 9. **Sumate** (BAPC).
- 10. **Participá** (BAPC).
- 11. **Accedé** a Lecturas Grabadas (PCI).
- 12. **Descargá** gratis los mapas para la escuela (PCI).

A su vez, también son Agentes de procesos no transactivos los representantes de las instituciones cuando aparecen individualizados (con nombre y apellido):

- 13. Horacio **se junta a desayunar** con vecinos.

En cuanto a las cláusulas transactivas, identificamos una baja proporción de Agentes explícitos, dado que, como veremos más adelante, en su mayoría aparecen transformadas.

20. Nos referimos a la distinta configuración de roles participantes dentro del modelo accional. Consideramos que existe una gradación entre cláusulas “más agentivas”, es decir aquellas que poseen un Afectado de manera explícita, y cláusulas “menos agentivas”, esto es aquellas que no lo tienen.

Por el contrario, tanto en PCI como en BAPC, el Afectado sí aparece explícito: se trata de la ciudad y de la escuela pública que X construye, mejora, fortalece, lo que implica modificaciones en la “vida” de los destinatarios de las políticas (las familias, los que vivimos en la ciudad).

14. Valorizar **la escuela pública** (PCI).
15. Impactando en la **vida diaria de todas las familias y de las más heterogéneas comunidades de la Argentina** (PCI).
16. Mejorar **la vida de todos** (BAPC).
17. Sigamos transformando juntos **la Ciudad** (BAPC).

En ambas páginas resulta particularmente evidente la relación de poder que se construye en la distribución de los roles de Agente y Paciente. Como se observa en los ejemplos que siguen, cuando los Agentes de cláusulas transactivas son explícitos, se trata de instituciones²¹:

18. La nueva escuela que **consolide** una Argentina justa, libre y soberana (PCI).
19. Conectar Igualdad recorre el país **distribuyendo** netbooks a todos los alumnos y docentes de las escuelas secundarias, de educación especial y de los institutos de formación docente de gestión estatal (PCI).
20. Por eso **organizamos** reuniones (BAPC).
21. Semanalmente **realizaremos** reuniones con los Ministros de Seguridad, Educación, Espacio Público y Modernización en diferentes barrios porteños (BAPC).

Aun cuando los beneficiarios son Agentes, aquí resulta clara la distribución de tipos de proceso por participante: así, si el PCI “impacta” (transactivo) en la vida de los estudiantes, estos están llamados a conocer (pseudotransactivo, en 23) y acceder (no transactivo, en 11); mientras los representantes de la institución están organizando y planificando las reuniones, los ciudadanos son invitados a sumarse y participar (ver ejemplos 9 y 10) en un futuro próximo.

22. El Programa contempla el uso de las netbooks tanto en la escuela como en los hogares de los alumnos y de los docentes, **impactando** de este modo en la vida diaria de todas las familias y de las más heterogéneas comunidades de la Argentina (PCI).
23. **Conocé** tu netbook (PCI).

21. Es interesante observar que a diferencia de lo que mencionamos anteriormente, cuando la institución se presenta como una entidad abstracta (“Participación Ciudadana”, “Escuelas de Innovación”, “Conectar Igualdad”) realiza procesos que tienen Afectados, esto implica que es más difícil recuperar quiénes son los actores responsables de las acciones y a quiénes acudir ante un problema. Por el contrario, el nombre y apellido de los funcionarios aparece junto a procesos que no tienen una afectación clara.

En el caso del BAPC, incluso cuando tanto las instituciones como los beneficiarios son Agentes de pseudotransactivos mentales, la institución o los representantes de la misma realizan procesos mentales más asertivos que los ciudadanos: mientras unos saben, los otros opinan o tienen inquietudes o consultas; unos proponen “mejoras” y escuchan los “sueños” de los otros.

- 24. **Sabemos** que hay temas que tienen mucha relevancia para todos los vecinos (BAPC).
- 25. La **opinión** de los vecinos permite saber (BAPC).
- 26. Escuchar sus ideas y sus **sueños** (BAPC).
- 27. Proponer **mejoras** (BAPC).

Así, tanto la clasificación de los participantes como la distribución de los roles en las cláusulas está marcada por la asimetría de poder y saber: las instituciones hacen (mejoran, distribuyen, impactan, realizan, publican) y los beneficiarios reciben, se benefician, opinan, acceden, conocen.

Transformaciones

Como señalamos anteriormente, encontramos una proporción importante de transformaciones en el corpus (42 de las 109 cláusulas analizadas). Esto determina que hay procesos para los que resulta muy compleja la reposición del Agente. Entre estos casos, relevamos los dos más significativos: las nominalizaciones y los procesos no finitos (30 casos relevados sobre las 42 transformaciones).

Las nominalizaciones, procesos transformados en sustantivos, suprimen uno o más participantes del modelo accional. En consecuencia, no podemos recuperar quién es el responsable de reparar la computadora cuando se rompe, o quién entrega a quién la netbook, como puede verse en la Tabla 4.

Tabla 4. Ejemplos de nominalizaciones

Estructura transformada	Estructura básica
Primera entrega de netbooks del año (PCI)	X entrega netbooks
Carga de matrícula (PCI)	X carga la matrícula
Reparación (PCI)	X repara
Reuniones de vecinos (BAPC)	¿Vecinos reunirse con X? ¿X reunir vecinos? ²²
Reuniones con ministros (BAPC)	Ministros reunirse con X

Fuente: Elaboración propia.

22. Este ejemplo demuestra la ambigüedad que producen las nominalizaciones al intentar reconstruir la estructura básica.

Otro efecto de la nominalización es que se transforma la acción en una entidad abstracta que puede aparecer como participante en otros procesos y, por lo tanto, crea nuevas entidades relevantes. Así, las “reuniones” aparecen como una característica del programa “Participación Ciudadana”, pero sólo podemos reponer a los vecinos o a los ministros como participantes en cada caso.

También encontramos una gran cantidad de procesos en infinitivo, en cláusulas subordinadas como término de circunstancias de fin. Esto implica que la acción no sólo aparece sin participante asociado ni marcas de tiempo y modo, sino que su realización es potencial y depende de alguna acción previa. En algunos casos, como en 26 y en 27 se trata de meras propuestas o pretensiones.

28. El Programa Conectar Igualdad fue creado en abril de 2010 a través del Decreto N° 459/10 firmado por la presidenta de la Nación, Cristina Fernández de Kirchner, para **recuperar** y **valorizar** la escuela pública (PCI).

29. [Este proceso] que pretende **generar** profundas transformaciones para **fortalecer** la nueva escuela (PCI).

30. Todas las semanas Horacio se junta a desayunar con vecinos, para **charlar** y **escuchar** sus ideas y sus sueños (BAPC).

31. Conectar Igualdad se propone **trabajar** para **lograr** una sociedad alfabetizada (PCI).

32. [un espacio para todos los vecinos para] **trabajar** juntos para **lograrlo** (BAPC).

Como adelantamos en la sección anterior, en nuestro corpus las cláusulas que aparecen transformadas son transactivas, y se refieren a las modificaciones y los “logros” que puedan traer estas políticas públicas. Identificamos ambos tipos de transformaciones como lo que Iedema (1998) denomina “abstracción”. Entendemos que esta es otra estrategia por medio de la cual se opera en el sostenimiento del poder de la institución sobre sus beneficiarios, en tanto se trata de una representación vaga de las relaciones institucionales. Como podemos observar, estas transformaciones borran a los Agentes de los procesos, lo que impide identificar con claridad quiénes son los que van a trabajar, quiénes lograrán la revalorización de la escuela y del espacio público.

Plano de la enunciación

En este momento del análisis nos preguntamos quiénes son los que enuncian, a quiénes se dirigen, qué lugares simbólicos se construyen y cómo el enunciador presenta su enunciado. Como mencionamos en el apartado de la metodología, para el análisis del plano de la enunciación, relevamos, en primer lugar, el uso de formas pronominales (personales y posesivas) y, en segundo lugar, la modalidad, es decir, el modo en el que el enunciador se relaciona con lo que dice y, consecuentemente, con su destinatario.

Deixis pronominal

En el apartado sobre el plano del enunciado dijimos que, en algunas cláusulas, las flexiones verbales nos permitían recuperar como Agentes de acciones potenciales a una segunda persona (vos) indeterminada (no podemos recuperar quién es ese otro al que se le habla). Ahora bien, en el plano de la enunciación, los pronombres personales y la flexión verbal nos permiten analizar cómo se construye la imagen del enunciador (la institución) y del destinatario (los ciudadanos).

En cuanto al uso de la deixis pronominal, observamos la presencia de pronombres personales y posesivos. En relación a los primeros, notamos una diferencia entre las páginas web: mientras que en BAPC aparece la segunda persona en singular (“vos”) y la primera persona del plural (“nosotros”), en PCI solo aparece la segunda persona del singular.

33. Votando qué opciones **preferís** en nuestra página web y redes sociales (BAPC).
34. Todos **podemos** participar porque la Ciudad somos todo los que la vivimos (BAPC).
35. **Accedé** a Lecturas Grabadas, una colección de 32 cuentos (PCI).
36. **Conocé** tu Netbook (PCI).

Además, distinguimos dos formas en el uso del “nosotros” en la página web de Participación Ciudadana:

37. La Ciudad es mucho mejor cuando la **construimos** juntos.
38. **Decidamos** juntos cuáles de ellas se harán realidad.
39. **Incentivamos** la participación en todas las obras, iniciativas y eventos de cada barrio.
40. La opinión de cada vecino es importante y permite saber en qué **venimos** bien.
41. **Sabemos** que hay temas que tienen mucha relevancia para todos los vecinos.

En los ejemplos 37 y 38 el “nosotros” incluye tanto al enunciador como a su destinatario, en cambio, en los ejemplos siguientes (39, 40 y 41) el “nosotros” excluye al destinatario y solo refiere al enunciador. En BAPC, entonces, se alterna el uso del nosotros exclusivo e inclusivo (Kerbrat Orecchioni, 1986).

En cuanto al uso de pronombres posesivos, también observamos una diferencia entre ambos corpus que se desprende de lo anterior. Mientras que en PCI solo relevamos el uso de pronombres posesivos en segunda persona del singular (“tu”), en BAPC encontramos tres formas diferentes de posesión: la primera del plural (“nuestra”), la tercera del plural (“sus”) y la segunda del singular (“tu”). En el primer caso, “nuestra” incluye tanto al enunciador como a sus destinatarios, en el segundo caso el destinatario aparece como un tercero discursivo (las ideas/los sueños de los vecinos) y en el tercer caso como destinatario directo pero en singular.

42. **Nuestra** Ciudad (BAPC).
43. **Sus** ideas (BAPC).
44. **Sus** sueños (BAPC).
45. **Tu** barrio (BAPC).
46. **Tu** Netbook (PCI).
47. **Tu** solicitud de reparación (PCI).

En principio, esto muestra una construcción distinta de la imagen del enunciador (es decir, de la institución). El enunciador, en el caso de BAPC, a través de la alternancia señalada, construye su imagen como ciudadano de forma simétrica con su destinatario (“nuestra ciudad”) y, como funcionario, de forma asimétrica con su destinatario. El destinatario, en cambio, se incluye dentro del “nosotros” pero también es apelado en segunda persona del singular (“podés ser parte”, “sumate”, “compartí”, “sus ideas”). En el caso de PCI, la relación se mantiene como funcionario/beneficiario, en tanto se apela al destinatario solo por medio de la segunda persona (“registrá tu netbook”, “generá”).

Modalidad

Otro de los mecanismos discursivos (Maingueneau, 1989) que construyen la imagen del enunciador y su destinatario es el modo en que el enunciador presenta su enunciado. Observamos que tanto en PCI como en BAPC aparece la modalidad interrogativa:

48. ¿Qué es Conectar Igualdad? (PCI).
49. ¿Los alumnos de escuelas privadas reciben las netbooks? (PCI).
50. ¿Cómo podés ser parte? (BAPC).
51. ¿Sabés qué es participación ciudadana? (BAPC).
52. ¿Se rompió tu netbook? (PCI).

Ahora bien, aquí no se trata de una demanda de información, sino de preguntas retóricas. Es decir, que no se trata de una interrogación para obtener información que se ignora sino para “demostrar que (el enunciador) tiene acceso a la información referida y para sugerir que la proposición descrita expresa una verdad incontestable” (Haverkate, 2006: 34). Las preguntas que encontramos en el corpus tienen la finalidad de afirmar algo que el enunciador considera verdadero y que no resulta evidente para el destinatario, haciendo que este último “descubra” la respuesta posible a dicha pregunta en el enunciado siguiente (Belchí, 1994). En este sentido, la pregunta retórica es una forma de reforzar el discurso del enunciador y a la vez de volver más interactiva la relación con su destinatario, como una forma de implicarlo más fuertemente en un modo particular de ver las cosas.

Asimismo, notamos una diferencia en el uso de este recurso: en los ejemplos 48 y 49 se simula la voz de los destinatarios, es decir, se trae a escena su punto de vista; en los ejemplos 50, 51 y 52, en cambio, el que pregunta es el enunciador. De esta forma, observamos que el enunciador presenta su enunciado, por un lado, poniendo en escena la voz de su destinatario y asumiéndose como quien tiene las respuestas a sus preguntas y, por el otro, generando nuevas preguntas que pueden (o deben) ser de interés para su destinatario. En cualquier caso, el enunciador emplea este recurso para destacar la información relevante. De esta forma, se posiciona en un lugar de mayor saber.

Por otro lado, la presencia de la modalidad imperativa también configura la imagen del enunciador: es quien ordena lo que hay que hacer, se posiciona en el lugar del que tiene poder.

53. Sumate (BAPC).

54. Participá (BAPC).

55. Desayuná con Horacio (BAPC).

56. Descargá gratis los mapas para la escuela (PCI).

57. Aprendé a usar los comandos básicos del software libre (PCI).

Tanto el uso pronominal como la alternancia en el uso de la interrogación y la orden son mecanismos discursivos que construyen una imagen del enunciador como el experto (Fairclough, 2008) y, en consecuencia, una imagen de su destinatario como inexperto.

Reflexiones finales

En este trabajo, realizamos un análisis textual de dos páginas web de instituciones gubernamentales para observar estrategias discursivas que nos permitieran aportar al estudio del discurso institucional. Dividimos nuestra investigación en dos planos. En el plano del enunciado, dimos cuenta, en primer lugar, de una distinta forma de clasificar a los funcionarios (como individuos con nombre y apellido) y a los beneficiarios (como colectivos). En segundo lugar, encontramos una diferencia en el grado de agentividad de los procesos a los que aparece asociada la institución como Agente y los vecinos, docentes y alumnos. Los primeros son Agentes de procesos transactivos y los segundos son Agentes de no transactivos o Afectados por las acciones de la institución. Por último, mostramos el borramiento de los Agentes producto de la gran cantidad de transformaciones, lo que Iedema (1998) denomina “abstracción”. Hasta aquí, podemos decir que nuestro análisis se condice con lo propuesto por las definiciones planteadas al comienzo del artículo.

Sin embargo, en el análisis del plano de la enunciación, encontramos que a la colectivización y el anonimato señalado anteriormente se le opone la individualización

del destinatario, a través del uso de pronombres en segunda persona. De esta forma, el enunciador propone un simulacro de privacidad y construye una relación de cercanía con su destinatario. Fairclough (1992) identifica a esta “personalización sintética” como una marca del cambio discursivo que denomina “conversacionalización del discurso público”. Al mismo tiempo, esta intimidad se afirma como simulacro: la segunda persona resulta indeterminada, el enunciador se distancia de su destinatario a través del uso del nosotros exclusivo y mediante las modalidades interrogativa e imperativa, que señalan la asimetría de saber y poder que distingue a la institución de sus beneficiarios.

Al comienzo de este trabajo dijimos que Wodak (1997) y Iedema (1998, 2003) señalan en el discurso institucional el efecto de “anonimato” y la “abstracción”. Sin embargo, por medio del análisis presentado, encontramos una alternancia entre las estrategias de elisión de Agentes y de conversacionalización. La clasificación desigual de los participantes que observamos en el nivel del enunciado se condice con la construcción de una relación jerárquica entre enunciador y destinatario en el nivel de la enunciación. Esta alternancia es una forma en la que se expresa una relación de poder compleja de las instituciones “en tanto este poder no se logra por mera opresión, sino también por la persuasión, el consentimiento y la complicidad de las personas” (Mayr, 2008: 4).

De esta forma, mediante estas plataformas digitales, se construye una representación (Raiter, 2016) de la institución como un experto que brinda un servicio (el uso de una computadora o la participación en las decisiones del gobierno) y de los beneficiarios como usuarios o consumidores de servicios, que poseen cosas o espacios pero las pueden usar de acuerdo a ciertas reglas que establece la institución. A partir del análisis textual dimos cuenta de nuevas estrategias por medio de las cuales se construye la relación entre la institución y sus beneficiarios que pueden aportar complementariamente a otros análisis sobre los cambios en estas prácticas sociales. Es en esa tensión entre el borramiento de participantes y la conversacionalización en donde encontramos que las instituciones siguen legitimando su poder y saber aunque simulen una relación de intimidad y horizontalidad con sus beneficiarios.

Dado que este es un trabajo exploratorio, sería interesante continuar la investigación sobre el discurso institucional ampliando el corpus de análisis. En futuros trabajos, se podría incorporar también el análisis de los otros modos semióticos que consideramos relevantes en la constitución de las páginas web de las instituciones.

Referencias

Agar, Michael (1985). “Institutional discourse”. *Text - Interdisciplinary Journal for the Study of Discourse*, 5(3):147-168. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/275691910_Institutional_discourse.

- Althusser, Louis (2010). *Ideología y Aparatos ideológicos de Estado*. Buenos Aires: Nueva visión.
- Arendt, Hannah (2009). *La condición humana*. Buenos Aires: Paidós.
- Belchí, Dolores (1994). "Estrategias comunicativas. La pregunta retórica en español". *Revista española de lingüística*, 2 (24): 329-344. Recuperado de <http://www.sel.edu.es/pdf/jul-dic-94/24-2-Igualada.pdf>.
- Berger, Peter y Thomas Luckmann (2001). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Chouliaraki, Lilie y Norman Fairclough (1999). *Discourse in late modernity: rethinking critical discourse analysis*. Edinburgh: Edinburgh University Press.
- Fairclough, Norman (1992). *Discourse and Social Change*. Cambridge-Oxford: Polity Press, Blackwell Publishers.
- Fairclough, Norman (2003). *Analysing discourse. Textual analysis for social research*. London: Routledge.
- Fairclough, Norman (2008). "El análisis crítico del discurso y la mercantilización del discurso público: Las universidades". *Discurso & Sociedad*, 2(1): 170-185.
- Foucault, Michel (1979). *La microfísica del poder*. Madrid: La piqueta.
- Fowler, R., y Kress, G. (1979). "Lingüística Crítica". En Fowler, R., Hodge, B., y Kress, G., *Lenguaje y control* (pp. 247-286). México: FCE.
- García Beaudoux, Virginia, Orlando D´adamo y Gabriel Slavinsky (2005). *Comunicación política y campañas electorales*. Barcelona: Gedisa.
- Giddens, Anthony (1993). *Consecuencias de la modernidad*. Madrid: Alianza Editorial.
- Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (2016). *Buenos Aires Participación Ciudadana*. Recuperado de <http://bapc.buenosaires.gob.ar/>
- Gobierno de la Nación Argentina (2010). *Programa Conectar Igualdad*. Argentina. Recuperado de <http://conectarigualdad.gob.ar/>.
- Gramsci, Antonio (1975). *Cuadernos de la cárcel*. México: Era.
- Habermas, Jurgen (1987). *Teoría de la acción comunicativa*. Madrid: Taurus.
- Haverkate, Henk (2006). "Aspectos pragmalingüísticos de la interrogación en español con atención especial a las secuencias de preguntas". *Cultura, lenguaje y representación*, 3:27-40. Recuperado de <http://www.e-revistas.uji.es/index.php/clr/article/viewFile/1317/1162>.
- Hodge, Robert y Gunther Kress (1979). *Language as Ideology*. London: Routledge.
- Iedema, Rick (1998). *Institutional responsibility and hidden meanings*. *Discourse and Society*, 9 (4): 481-500. Recuperado de <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0957926598009004004>.
- Iedema, Rick (2000). "The language of administration: organizing human activity in formal institutions". En Christie, F. y Martin, J.M. (eds.), *Genre and institutions: social processes in the workplace and school* (pp.73-100). Londres: Continuum.

- Iedema, Rick (2003). *Discourses of Post-Bureaucratic Organization*. London: John Benjamins Publishing.
- Kerbrat Orecchioni, Catherine (1986). *La enunciación. De la subjetividad en el lenguaje*. Buenos Aires: Edicial.
- Maingueneau, Dominique (1989). *Introducción a los métodos de análisis del discurso*. Buenos Aires: Hachete.
- Maingueneau, Dominique (2001). ¿“Situación de enunciación” o “situación de comunicación”? *Discurso*, 3 (5). Recuperado de <http://semiologia-cbc-distefano.com.ar/bibliografia/unidad-2/Maingueneau-2003-Situacion-de-enunciacion-y-situacion-de-comunicacion.pdf>.
- Maingueneau, Dominique (2009) *Análisis de los textos de comunicación*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Mayr, Andrea (2008). *Language and power. An introduction to institutional discourse*. Londres: Continuum.
- Raiter, Alejandro (2016). “Representaciones sociales”. En A. Raiter y Zullo, J. (Comps), *Al filo de la lengua: medios publicidad y política* (pp. 15-31). San Fernando: Ed. La Bicicleta.
- Rancière, Jacques (2007). *En los bordes de lo político*. Buenos Aires: La Cebra.
- Sigal, Silvia y Eliseo Verón (2004). *Perón o muerte. Los fundamentos discursivos del fenómeno peronista*. Buenos Aires: Hispamérica.
- Voloshinov, Valentin (2009). *El marxismo y la filosofía del lenguaje*. Buenos Aires: Ediciones Godot.
- Vommaro, Gabriel, Sergio Morresi y Alejandro Bellotti (2017). *Mundo PRO. Anatomía de un partido fabricado para ganar*. Buenos Aires: Planeta.
- Wodak, Ruth & Michael Meyer (2009). *Critical Discourse Analysis: History, Agenda, Theory, and Methodology*. En R. Wodak, & M. Meyer (Eds.), *Methods for Critical Discourse Analysis* (pp. 1, 33). London: Sage. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/265678850_Critical_Discourse_Analysis_History_Agenda_Theory_and_Methodology_1.
- Wodak, Ruth (1997). *Critical Linguistics and the Study of Institutional Communication*. En Stevenson, P. (ed.), *The German Language and the Real World. Sociolinguistic, Cultural, and Pragmatic Perspectives on Contemporary German* (pp.207-232). Nueva York: Oxford University Press.
- Žižek, Slavoj (2008). *En defensa de la intolerancia*. Madrid: Sequitur.
- Zullo, Julia (2015). *Piquetes y piqueteros en la prensa Argentina (1996-2002)*. San Fernando: La Bicicleta.

Sobre las autoras

MAITE MARTÍNEZ ROMAGOSA es Licenciada y Profesora en Letras por la Universidad de Buenos Aires (UBA) y doctoranda en Lingüística de la misma universidad. Es becaria doctoral del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas. Dicta talleres de Lectoescritura académica en la Universidad Nacional de Moreno. Su sede de trabajo es el Instituto de Lingüística de la Facultad de Filosofía y letras de la UBA. Correo Electrónico: maite.m.romagosa@gmail.com

GILDA LUCÍA ZUKERFELD es Licenciada y Profesora en Letras por la Universidad de Buenos Aires y becaria doctoral de la misma universidad. Es ayudante de primera de la materia Análisis de los Lenguajes de los Medios Masivos de Comunicación en la Facultad de Filosofía y Letras de la UBA. Su sede de trabajo es el Instituto de Lingüística de la Facultad de Filosofía y letras de la UBA. Correo Electrónico: gilda-zukerfeld@gmail.

CUHSO. CULTURA-HOMBRE-SOCIEDAD

Fundada en 1984, la revista CUHSO es una de las publicaciones periódicas más antiguas en ciencias sociales y humanidades del sur de Chile. Con una periodicidad semestral, recibe todo el año trabajos inéditos de las distintas disciplinas de las ciencias sociales y las humanidades especializadas en el estudio y comprensión de la diversidad sociocultural, especialmente de las sociedades latinoamericanas y sus tensiones producto de la herencia colonial, la modernidad y la globalización. En este sentido, la revista valora tanto el rigor como la pluralidad teórica, epistemológica y metodológica de los trabajos.

EDITOR

Matthias Gloël

COORDINADORA EDITORIAL

Claudia Campos Letelier

CORRECTOR DE ESTILO Y DISEÑADOR

Angélica Vera Sagredo

TRADUCTOR, CORRECTOR LENGUA INGLESA

Aurora Sambolin Santiago

DESARROLLADOR DE SISTEMAS

Laura Navarro Oliva

SITIO WEB

cuhso.uct.cl

E-MAIL

cuhso@uct.cl

LICENCIA DE ESTE ARTÍCULO

Creative Commons Atribución Compartir Igual 4.0 Internacional